RÉGIE DU LOGEMENT

# Rapport annuel de gestion 2011-2012

Québec

RÉGIE DU LOGEMENT

# Rapport annuel de gestion 2011-2012

Régie du logement
Québec

Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel de la Régie du logement. Les photographies ont été réalisées par Zoé Pouliot-Masse.

Le rapport annuel de gestion 2011-2012 peut être consulté sur le site Web de la Régie du logement à l'adresse : **www.rdl.gouv.qc.ca**.

Note : Le masculin est utilisé dans le présent rapport sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

ISBN 978-2-550-65469-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-65468-1 (PDF)

ISSN 1706-9114 (version imprimée)

ISSN 1911-0677 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2011-2012.

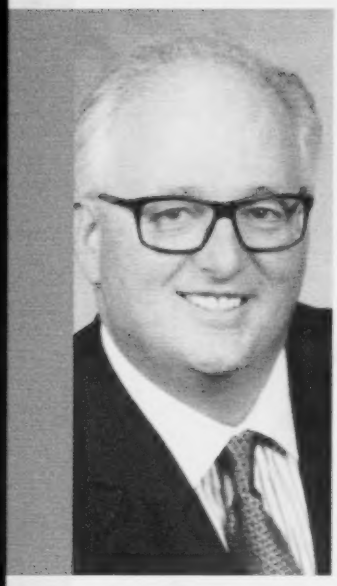
Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

Sylvain Gaudreau

Québec, novembre 2012



Monsieur Sylvain Gaudreau
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Le présent rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son plan stratégique 2009-2013 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Me Luc Harvey

Montréal, novembre 2012

# LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ

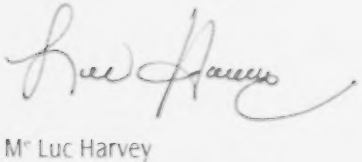
L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2011-2012 :

- décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de sa Déclaration de services aux citoyens;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente les données financières.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi des opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Le président,



M[e] Luc Harvey

Montréal, novembre 2012

# LA TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de fiabilité 5

Le mot du président 10

1. La Régie du logement 12

**1.1. La mission** 12

**1.2. Les valeurs** 12

**1.3. Les activités** 12

1.3.1. L'adjudication 12

1.3.2. La conciliation 13

1.3.3. L'information 13

1.3.4. Le fonctionnement du tribunal 13

1.3.5. Les particularités de la Régie du logement 14

**1.4. L'organisme** 15

1.4.1. La structure organisationnelle 15

1.4.2. La présidence 15

1.4.3. La vice-présidence aux activités du tribunal 16

1.4.4. La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence 16

2. Le contexte et les faits saillants 18

3. Le sommaire des résultats 20

4. Les résultats relatifs au plan stratégique 22

5. Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens 30

**5.1. Le traitement des plaintes** 33

6. L'utilisation des ressources 35

**6.1. Les ressources humaines** 35

6.1.1. La répartition des effectifs par grands secteurs d'activité 35

6.1.2. L'effectif utilisé au 31 mars 36

6.1.3. Le climat de travail 36

6.1.4. La formation et le perfectionnement du personnel 37

6.1.5. La planification de la main-d'œuvre 38

6.1.6. Le taux de départ volontaire (taux de roulement) 38

**6.2. Les ressources financières** 38

6.2.1. Les coûts de revient 39

**6.3. Les ressources informationnelles** 42

**6.4. Les nouvelles règles sur les bonis au rendement** 43

**6.5. Les mesures de réduction des dépenses** 44

7. Les exigences législatives, politiques et administratives 45

**7.1. L'accès à l'égalité en emploi** 45

7.1.1. Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées 46

7.1.2. L'égalité entre les femmes et les hommes 48

7.1.3. Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi 48

**7.2. L'allégement réglementaire et administratif** 49

**7.3. Le code d'éthique et de déontologie** 50

**7.4. Le développement durable** 51

**7.5. L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration** 58

**7.6. La protection des renseignements personnels** 58

**7.7. La politique de financement des services publics** 59

**7.8. Les recommandations du Vérificateur général du Québec** 60

8. L'information financière 2011-2012 61

9. Les décisions d'intérêt en 2011-2012 66

**Annexe I :** L'organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2012 68

**Annexe II :** L'ensemble des données de gestion pour l'exercice 2011-2012 69

**Annexe III :** La liste des lois et règlements d'application 79

**Annexe IV :** La liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2012 80

**Annexe V :** La liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège 81

**Annexe VI :** Le code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 85

**Annexe VII :** Le code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 87

# La liste des tableaux et graphiques


| Tableau | Titre | Page |
|---|---|---|
| 1 | Sommaire des résultats | 20 |
| 2 | Délai pour une première audience selon les catégories de causes | 22 |
| 3 | Volume des causes civiles en attente au 31 mars | 24 |
| 4 | Volume de dossiers réglés en conciliation | 25 |
| 5 | Taux de réponse en téléphonie | 26 |
| 6 | Nombre de plaintes selon les motifs | 34 |
| 7 | Effectif total et employés réguliers au 31 mars | 35 |
| 8 | Répartition de l'effectif au 31 mars par grands secteurs d'activité | 35 |
| 9 | Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars par grands secteurs d'activité | 36 |
| 10 | Taux d'absentéisme (années civiles) | 36 |
| 11 | Répartition des dépenses destinées à la formation et au développement du personnel par champs d'activité | 37 |
| 12 | Évolution des dépenses en formation | 37 |
| 13 | Jours de formation selon les catégories d'emploi | 37 |
| 14 | Nombre de départs à la retraite prévus de 2012-2013 à 2015-2016 (excluant les régisseurs) | 38 |
| 15 | Taux de roulement du personnel régulier | 38 |
| 16 | Budget et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers | 38 |
| 17 | Dépenses de rémunération et de fonctionnement | 39 |
| 18 | Coûts de revient pour l'exercice 2011-2012 | 40 |
| 19 | Comparaison des coûts de revient | 41 |
| 20 | Nombre de projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012 | 42 |
| 21 | Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012 (en milliers de dollars) | 43 |
| 22 | Bonis au rendement accordés en 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011 | 43 |
| 23 | Mesures de réduction de dépenses pour l'exercice financier débutant en 2011 | 44 |
| 24 | Embauche totale au cours de l'exercice 2011-2012 | 45 |
| 25 | Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2012 | 45 |
| 26 | Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2011-2012 | 46 |
| 27 | Taux global d'embauche de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées | 46 |
| 28 | Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année) | 47 |

| Tableau | Titre | Page |
|---|---|---|
| 29 | Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2012) | 47 |
| 30 | Pourcentage de femmes embauchées en 2011-2012 | 48 |
| 31 | Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2012 | 48 |
| 32 | Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH | 49 |
| 33 | Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril et le 31 mars | 49 |
| 34 | Autres mesures ou actions relatives au PDEIPH | 49 |
| 35 | Services tarifés | 60 |
| 36 | Terminologie relative aux causes | 69 |
| 37 | Demandes introduites et relancées | 69 |
| 38 | Demandes introduites et relancées – Causes civiles | 70 |
| 39 | Demandes introduites et relancées – Fixation | 71 |
| 40 | Demandes introduites et relancées – Révision | 71 |
| 41 | Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer | 71 |
| 42 | Audiences tenues | 71 |
| 43 | Délais moyens pour une première audience | 72 |
| 44 | Nombre de dossiers en attente | 72 |
| 45 | Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision | 73 |
| 46 | Nombre de dossiers en attente – Non-paiement | 73 |
| 47 | Nombre de dossiers en attente – Causes civiles | 73 |
| 48 | Conclusion des audiences | 75 |
| 49 | Nombre de décisions rendues | 75 |
| 50 | Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables) | 75 |
| 51 | Nombre de dossiers réglés en conciliation | 76 |
| 52 | Nombre de réponses par type de canal | 76 |
| 53 | Nombre d'appels traités en téléphonie | 76 |
| 54 | Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne | 78 |

| Graphique | Titre | Page |
|---|---|---|
| 1 | Taux de réponse en téléphonie | 31 |
| 2 | Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux | 32 |
| 3 | Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2012 | 74 |
| 4 | Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2011 | 74 |
| 5 | Taux de réponse en téléphonie | 77 |
| 6 | Nombre de consultations des messages sur les droits et obligations relatifs au bail dans le système de réponse vocale interactive | 77 |
| 7 | Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux | 78 |

# LE MOT DU PRÉSIDENT

Le 9 décembre 2011, le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, M. Laurent Lessard, a annoncé l'ajout de huit nouveaux régisseurs à la Régie du logement **à compter de 2012, portant ainsi leur nombre à quarante-deux, et ce, sur une base permanente.** La cohorte de nouveaux régisseurs a été assermentée le 28 mars 2012.

Cette annonce s'inscrivait dans la foulée du plan de relève temporaire des régisseurs adopté en 2006, puis reconduit en 2009. L'accroissement du nombre de régisseurs permettra à la Régie de raccourcir les délais pour l'obtention d'une première audience et de diminuer le nombre de causes en attente.

Il s'agit d'une mesure réclamée de façon unanime. Les associations de locataires et de propriétaires, tout comme les parlementaires, s'entendaient pour dire que la Régie avait besoin d'oxygène. De fait, le nombre de régisseurs en poste ne permettait plus de réduire les délais, compte tenu du nombre élevé de causes soumises annuellement et du nombre d'absences pour cause d'invalidité depuis un certain nombre d'années. Il est indéniable que l'accroissement du nombre de régisseurs marque une étape importante dans l'amélioration des activités du tribunal.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, des développements sur le plan législatif ont également eu un impact en matière de logement locatif. Le 29 novembre 2011, l'Assemblée nationale a adopté la Loi modifiant le Code civil concernant certains cas de résiliation du bail d'un logement (Loi 22). Cette loi modifie, entre autres, le délai relatif à l'avis de résiliation au locateur, qui passe de trois mois à deux mois, notamment dans le cas d'une personne aînée admise de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Le 30 novembre 2011, c'était au tour de la loi 16 d'être sanctionnée : Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences privées pour aînés. Cette loi a pour effet de modifier principalement la Loi sur les services de santé et les services sociaux, par l'ajout ou la modification de certaines dispositions concernant les résidences privées pour aînés, dispositions qui ont des répercussions sur les droits des locataires de ces résidences, notamment en matière de résiliation de bail.

L'adoption de ces lois a nécessité plusieurs actions de la part de notre organisation : formation des préposés aux renseignements, ajout ou modification d'information dans le site Web, mise à jour de fiches conseils et d'avis destinés à la clientèle. Des représentations en commissions parlementaires ont aussi été faites afin d'apporter l'éclairage de la Régie du logement sur toutes ces questions, ce qui s'est traduit par des modifications importantes aux projets de loi.

La question des personnes âgées a donc occupé une place importante sur la scène parlementaire en 2011-2012, mais aussi, au sein des ministères et organismes concernés. La Régie du logement a participé au *Comité intersectoriel pour personnes aînées – Volet information*, où siègent des représentants du ministère de la Famille et des Aînés, du ministère de la Santé et des Services sociaux et du ministère de la Justice. Un dépliant intitulé *Signer un bail avec une résidence privée - Un guide pour les aînés et les propriétaires* a été réalisé. La Régie du logement travaille également à la révision du *Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire*, auquel sont notamment annexés les baux et l'annexe relative aux résidences pour personnes âgées.

Sur un tout autre plan, la Régie du logement a poursuivi les travaux de développement de son nouveau système informatique, SISTA (pour système intégré de services pour les tribunaux administratifs). Ces travaux sont menés en partenariat avec la Commission des lésions professionnelles et la Commission d'accès à l'information. Une première livraison a été déployée le 24 mai 2011, laquelle permet principalement aux employés de consulter les dossiers judiciaires numérisés, et ce, à l'aide de la plate-forme Web de SISTA. La deuxième et dernière livraison de SISTA est prévue au cours de l'exercice 2012-2013. À terme, la Régie du logement sera un tribunal sans papier.

Dans le cadre de la révision de ses processus d'affaires, la Régie a procédé le 15 juillet 2011 à l'automatisation de l'envoi des avis d'audition. Puis le 15 décembre 2011, elle a lancé la deuxième phase d'automatisation de ses envois massifs, cette fois avec les décisions. La Régie du logement est donc résolument engagée dans la modernisation de ses opérations.

Toujours au chapitre de la modernisation, la Régie du logement a poursuivi les travaux de réaménagement de ses locaux situés au Village Olympique, à Montréal, où se trouve notamment le siège social. On y compte maintenant 12 salles d'audience mieux équipées pour servir les citoyens. L'accueil de la clientèle a également été réaménagé dans un souci d'amélioration de la qualité des services offerts.

Au cours de l'année 2011-2012, l'Institut Nazareth et Louis-Braille et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain ont décerné à la Régie du logement le prix Employeur visionnaire 2011, dans la catégorie Organisme public. Cette distinction vise à reconnaître les employeurs qui ont déployé des efforts pour intégrer au sein de leur organisation des personnes vivant avec une perte visuelle partielle ou totale. Je suis particulièrement fier de cette reconnaissance, puisque la Régie compte dans son personnel plusieurs personnes handicapées. Ces personnes livrent d'importants services aux citoyens, malgré les obstacles quotidiens auxquels elles font face. Nous mettons évidemment tout en œuvre pour faciliter leur intégration et leur travail au sein de notre organisation.

Pour la cinquième année d'affilée, la Régie a terminé son exercice financier en respectant intégralement le cadre budgétaire qui lui était alloué. Une telle performance n'est possible que grâce à l'engagement et aux efforts de tout le personnel, ce que je tiens à souligner une fois de plus.

Le président,

Me Luc Harvey

Montréal, novembre 2012

# 1. La Régie du logement

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

## 1.1 La mission

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires ;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle ;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires ;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements ;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

## 1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration ;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement ;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité ;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

## 1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que lui confère la loi.

### 1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000 $.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu. Cette compétence sans considération des sommes en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où il n'existe pas de règlement à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

### 1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation entre les intérêts des locateurs et ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a donc étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

### 1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par Internet, par courriel, par courrier ou encore en personne dans les 26 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par la publication de dépliants et de formulaires.

À l'égard de son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens désirant s'adresser au tribunal sur les recours prévus par la loi, les étapes d'une telle démarche et les règles de preuve.

### 1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

Les demandes d'audience doivent être déposées par écrit à la Régie du logement et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs formulaires adaptés aux différents recours sont à la disposition des citoyens qui veulent déposer une demande. Le personnel de la Régie porte assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, acquitter les frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son urgence.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience où elles auront à présenter leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors une procédure simple, mais rigoureuse, prévue dans la loi et dans le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement. Le régisseur applique également les règles de preuve prévues au Code civil du Québec, et le Code de procédure civile à titre supplétif.

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La loi confère pleine compétence à la Régie en toute matière relative à la fixation de loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision de loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Toute décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie relativement à une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou sur la conservation du parc de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

Bien que la loi n'oblige pas la Régie du logement à agir ainsi, toute demande relative à la conservation du parc de logements locatifs est entendue par un banc de deux régisseurs ou plus étant donné l'importance des questions soulevées. Il s'agit du même banc qui révise les décisions portant sur la fixation ou la révision de loyer.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement applique aux cas qui lui sont soumis le Règlement sur les critères de fixation de loyer, lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

### 1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

Il est important de souligner, comme l'indiquait l'honorable juge LeBel de la Cour supérieure du Québec, dans l'affaire *Lareau* c. *Régie du logement*[1], que « la Régie du logement est donc un tribunal administratif "pas comme les autres" puisqu'elle est, en quelque sorte, un "tribunal de droit commun" » décidant de litiges entre des parties privées[2], contrairement aux autres tribunaux administratifs chargés de trancher des litiges entre l'État et les administrés.

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes qu'elle entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la Régie entend notamment, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative au logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec (c'est-à-dire lorsque cette valeur est inférieure à 70 000 $).

---

1. [1999] J.L. 187 ; J.E. 99-875.
2. À l'exception des décisions administratives des offices municipaux d'habitation et autres décisions de nature administrative reliées au programme de supplément au loyer.

Bien qu'une proportion importante des causes soumises à la Régie du logement concerne le non-paiement de loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, la Régie entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs jours d'audition.

## 1.4 L'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Les régisseurs entendent tous les types de causes, alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer.

### 1.4.1 La structure organisationnelle

Pour assurer l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard des citoyens, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement est structurée en trois unités administratives :

- la présidence ;
- la vice-présidence aux activités du tribunal ;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.

### 1.4.2 La présidence

Le président est chargé de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

Son mandat consiste également à veiller au respect de la déontologie et à promouvoir le perfectionnement des régisseurs. Il donne au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet. Il analyse les effets de l'application de la loi et fait part au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Le président assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires dans toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou sur l'interprétation de la loi.

Le président veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il agit comme répondant responsable de l'organisme en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

### 1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

Le vice-président assure également la coordination des services juridiques, de concert avec le président.

### 1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels, de la Direction des services financiers, matériels et administratifs, et de trois directions territoriales.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services organisationnels, assume :

- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
  - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique ;
  - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif ;
  - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie ;
  - la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions, et la production des rapports d'information de gestion ;
- les communications internes et externes ;
- la gestion des ressources informationnelles ;
- le traitement des plaintes ;
- la coordination du centre d'appels ;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services financiers, matériels et administratifs, a la responsabilité :

- de la gestion des ressources financières ;
- de la gestion des ressources matérielles, incluant l'entrepôt et l'aménagement des bureaux ;
- du secrétariat des régisseurs ;
- de la gestion documentaire ;
- du tri de la correspondance ;
- de la numérisation des dossiers judiciaires ;
- de la saisie des données dans le système informatique ;
- de la salle des dossiers.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses trois directions territoriales, lesquelles administrent 26 bureaux et 3 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

De plus, la Direction générale de l'administration assure la gestion des ressources humaines. Elle veille également à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec :

- le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le volet de la rémunération et des avantages sociaux ;
- la Commission des lésions professionnelles (CLP) en matière de développement et d'entretien de systèmes informatiques, d'hébergement d'infrastructures technologiques et d'expédition du courrier ;
- d'autres tribunaux administratifs et ministères.

# 2. Le contexte et les faits saillants

Le contexte décrit dans le rapport annuel de gestion 2010-2011 faisait principalement état des difficultés rencontrées par la Régie du logement en matière d'effectifs. Malheureusement, le contexte pour l'exercice 2011-2012 est teinté par le même constat, puisqu'aucune amélioration n'a pu être apportée à ce chapitre.

La Régie du logement est soumise à une mesure établissant à 4 sur 10 le taux de remplacement des départs à la retraite. Selon les départs à la retraite réels et ceux qui sont prévus entre le 1er avril 2006 et le 1er avril 2013, la Régie du logement aura vu le nombre de ses employés assujettis à la Loi sur la fonction publique passer de 192 à 138. Il s'agit d'une réduction de 27,9 %. Les régisseurs ne sont pas visés par cette mesure.

Il est important de préciser que la cible gouvernementale de réduction des effectifs a été établie à 20 % sur 10 ans, soit pour la période de 2004 à 2014. La Régie aura donc largement dépassé cette cible au terme de l'exercice 2012-2013.

Bien entendu, le gouvernement a approuvé le 7 juillet 2011 un rehaussement de 10 ETC (équivalents temps complet) réguliers, ce qui a permis de porter à 42 le nombre de régisseurs, et ce, de façon permanente. Cet ajout de régisseurs aura un effet positif sur les délais d'obtention d'une première audience à la Régie du logement, ainsi que sur le nombre de dossiers en attente, et cela progressivement au cours des prochaines années.

Toutefois, le nombre d'employés affectés au soutien à la mission ne cesse de décroître, comme le démontre la réduction d'effectif estimée. Cette baisse d'effectif risque d'avoir des effets négatifs à toutes les étapes du traitement des recours au tribunal : réception des demandes, numérisation des dossiers judiciaires, saisie des données dans le système, mise au rôle, envoi des avis d'audition, tenue des audiences, délibéré, préparation et expédition des décisions.

Il faut comprendre que malgré la diminution des effectifs, le nombre de recours au tribunal et le nombre de demandes d'information demeurent constants. Annuellement, la Régie :

- reçoit environ 76 000 demandes de recours au tribunal ;
- tient environ 75 000 audiences ;
- rend environ 50 000 décisions ;
- répond à près de 600 000 demandes d'information par téléphone ;
- accueille plus de 165 000 citoyens à ses bureaux.

Au cours de l'exercice 2011-2012, la réduction des effectifs a fait bondir le nombre d'heures supplémentaires, lequel a atteint 15 925, ce qui équivaut à 8,7 ETC. Les compressions exigées font donc en sorte d'accroître de façon importante la charge de travail des employés qui demeurent en poste.

Les résultats pour l'exercice 2011-2012 ont néanmoins été très positifs à l'égard des cibles inscrites dans la Déclaration de services aux citoyens. Le taux de réponse téléphonique s'est chiffré à 90,8 %, alors que la cible est établie à 79 %. À nos bureaux, 83,7 % des citoyens ont rencontré dans un délai de 20 minutes un préposé aux renseignements, alors que la cible est fixée à 80 %. Par ailleurs, 97,8 % des décisions ont été rendues dans les 90 jours suivant la tenue de l'audience.

Au chapitre des délais d'obtention d'une première audience, le résultat est passé de 9,8 mois à 6,7 mois en 2011-2012 dans les causes de fixation de loyer. Par contre, les résultats se sont détériorés dans tous les autres types de cause, passant de 1,3 à 1,4 mois en non-paiement de loyer, de 1,4 à 1,8 mois pour les causes civiles urgentes, de 10 à 14,7 mois pour les causes civiles prioritaires, et enfin, de 15,1 à 20,3 mois pour les causes civiles générales. L'explication de ces écarts est présentée dans la section du présent rapport qui traite des résultats relatifs au plan stratégique.

La Régie met évidemment tout en œuvre pour améliorer ses résultats et pour réduire au minimum les effets de la réduction de ses effectifs : révision des processus et des méthodes de travail, modernisation du système informatique, automatisation de certaines opérations. La marge de manœuvre est cependant très mince.

# 3. Le sommaire des résultats

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats relatifs au plan stratégique 2009-2013 et à la Déclaration de services aux citoyens. Pour plus de détails sur chacun des résultats, on se référera aux pages indiquées.

**Tableau 1 :** Sommaire des résultats

**Résultats relatifs au plan stratégique**

| OBJECTIF | Cible du plan | Résultat 2011-2012 | Résultat 2010-2011 | Résultat 2009-2010 | Page |
|---|---|---|---|---|---|
| **Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer (données en mois).** | | | | | |
| Fixation et révision | 6,8 | 6,7 | 9,8 | 7,5 | 22 |
| Non-paiement | 1,2 | 1,4 | 1,3 | 1,3 | 22 |
| Causes civiles urgentes | 1,4 | 1,8 | 1,4 | 1,4 | 22 |
| Causes civiles prioritaires | 7,1 | 14,7 | 10,0 | 8,6 | 22 |
| Causes civiles générales | 15,9 | 20,3 | 15,1 | 17,3 | 22 |
| **Diminuer le volume des causes civiles en attente.** | | | | | |
| Moins de 1 an | 12662 | 17306 | 14444 | 14636 | 24 |
| Entre 1 et 2 ans | 4351 | 8853 | 8146 | 5397 | 24 |
| Plus de 2 ans | 306 | 7 | 2 | 77 | 24 |
| **TOTAL** | **17319** | **26166** | **22592** | **20110** | **24** |
| **Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.** | | | | | |
| Nombre de dossiers réglés | 336 | 174 | 274 | 432 | 25 |
| **Améliorer le taux de réponse téléphonique.** | | | | | |
| Pourcentage des appels répondus | 76 % | 90,8 % | 91,5 % | 92,3 % | 26 |

**Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens**

| OBJECTIF | Cible de la déclaration | Résultat 2011-2012 | Résultat 2010-2011 | Résultat 2009-2010 | Page |
|---|---|---|---|---|---|
| Répondre à votre appel téléphonique. | 79 % | 90,8 % | 91,5 % | 92,3 % | 30 |
| Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet). | 100 % | n.d. | n. d. | n. d. | 31 |
| À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes. | 80 % | 83,7 % | 85,8 % | 86,1 % | 31 |
| Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables. | 90 % | 100 % | 100 % | 100 % | 32 |
| Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables. | 90 % | 89,1 % | 92,5 % | n. d. | 32 |
| Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience. | 100 % | 97,8 % | 99 % | n. d. | 33 |
| Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours. | 100 % | 99,1 % | 96,9 % | n. d. | 33 |

# 4. Les résultats relatifs au plan stratégique

La présente section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son plan stratégique 2009-2013.

## ORIENTATION 1

### Accroître la performance du tribunal

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **1.1** Délais d'attente | **1.1.1** Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer. | Délai d'attente avant la date d'une première audience |

RÉSULTATS

**Tableau 2 :** Délai pour une première audience selon les catégories de causes

| CATÉGORIE DE CAUSE | | Délai moyen 2009-2010 | Délai moyen 2010-2011 | Délai moyen 2011-2012 | Cible du plan stratégique pour 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|---|
| Fixation et Révision | Semaine | 32,7 | 42,5 | 29,2 | 29,6 |
| | Mois | 7,5 | 9,8 | 6,7 | 6,8 |
| Non-paiement | Semaine | 5,6 | 5,7 | 6,3 | 5,4 |
| | Mois | 1,3 | 1,3 | 1,4 | 1,2 |
| Causes civiles urgentes | Semaine | 6,3 | 6,1 | 7,9 | 6,0 |
| | Mois | 1,4 | 1,4 | 1,8 | 1,4 |
| Causes civiles prioritaires | Semaine | 37,3 | 43,5 | 64,0 | 30,7 |
| | Mois | 8,6 | 10,0 | 14,7 | 7,1 |
| Causes civiles générales | Semaine | 75,3 | 65,7 | 88,1 | 69,0 |
| | Mois | 17,3 | 15,1 | 20,3 | 15,9 |

*Le délai d'attente pour obtenir une première audience correspond au nombre moyen de semaines ou de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et sa première audience à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement imputable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties, ou encore les ajournements.*

**COMMENTAIRE**

En 2011-2012, le délai moyen pour l'audition des causes de fixation de loyer a diminué de façon significative, passant de 9,8 à 6,7 mois, alors que la cible du plan stratégique était établie à 6,8 mois. Cet excellent résultat est principalement attribuable à l'embauche de quatre greffiers spéciaux entre juillet et octobre 2010. Ces personnes nouvellement entrées en fonction ont eu besoin de plusieurs mois pour devenir pleinement fonctionnelles en matière d'audition des causes. Grâce à la diminution, en début d'exercice, du nombre de causes en attente en fixation de loyer, cet apport de personnel a pu se refléter pleinement sur les délais en 2011-2012, d'où le résultat de 6,7 mois.

Le délai moyen pour les causes de non-paiement de loyer a légèrement augmenté, passant de 1,3 à 1,4 mois en 2011-2012, alors que la cible inscrite dans le plan stratégique était de 1,2.

En ce qui a trait aux causes civiles, les délais moyens se sont détériorés en 2011-2012 pour les trois types de cause, passant de 1,4 à 1,8 mois pour les causes urgentes, de 10 à 14,7 mois pour les causes prioritaires, et enfin, de 15,1 à 20,3 mois pour les causes générales. Ces résultats ne permettent pas d'atteindre les cibles du plan stratégique.

L'augmentation des délais moyens pour les causes civiles est notamment attribuable au nombre de demandes qui étaient en attente au début de l'exercice, principalement dans la catégorie des causes civiles prioritaires datant de 1 à 2 ans. On dénombrait 8 146 causes dans cette catégorie en début d'exercice, contrairement à 5 397 au début de l'exercice précédent. Comme il s'agit de causes ayant déjà subi plus de 12 mois de délai, plus leur nombre est élevé, plus leur traitement a pour effet d'augmenter le délai moyen d'attente. Le volume de causes en attente et le délai moyen de traitement sont toujours reliés.

Le nombre de causes en attente, et par le fait même, les délais moyens pour obtenir une première audience, dépendent directement du nombre de régisseurs disponibles. Or en 2011-2012, la Régie devait théoriquement compter sur 34 régisseurs. Toutefois, les absences pour cause de maladie ont fait en sorte qu'elle n'a pu compter en réalité que sur l'équivalent de 32 régisseurs. Les jours de maladie ont en effet représenté 2,0 équivalents temps complet (ETC), ce qui se traduit par environ 2 400 décisions en moins.

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **1.2** Volume de causes en attente | **1.2.1** Diminuer le volume des causes civiles en attente. | Volume de dossiers en attente |

## RÉSULTATS

**Tableau 3 :** Volume des causes civiles en attente au 31 mars

| DOSSIERS EN ATTENTE CAUSES CIVILES | 31 mars 2010 | 31 mars 2011 | 31 mars 2012 | Cible du plan stratégique pour 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Moins de 1 an | 14636 | 14444 | 17306 | 12662 |
| Entre 1 et 2 ans | 5397 | 8146 | 8853 | 4351 |
| Plus de 2 ans | 77 | 2 | 7 | 306 |
| **TOTAL** | **20110** | **22592** | **26166** | **17319** |

## COMMENTAIRE

Pour une deuxième année consécutive, la Régie a réussi à traiter presque toutes les causes civiles datant de plus de 2 ans et a clôturé l'exercice financier avec seulement 7 dossiers en attente. Il s'agit d'un résultat nettement supérieur à ce qui était prévu dans le plan stratégique, soit 306 dossiers.

Par contre, globalement, le nombre de causes civiles en attente est passé de 22 592 à 26 166, ce qui représente une augmentation de 15,8 %. L'augmentation est particulièrement importante dans la catégorie des causes datant de moins d'un an, dont le nombre est passé de 14 444 à 17 306, soit une hausse de 19,8 %.

Pour comprendre ces résultats, on peut se référer aux explications sur les résultats relatifs aux délais pour une première audience, car les deux indicateurs sont étroitement liés.

Dans un contexte où le nombre de régisseurs en poste demeure très restreint par rapport au volume de demandes à traiter, les efforts consentis pour éliminer les causes civiles de plus de 2 ans se répercutent forcément sur les causes en attente dans les autres catégories. De fait, pour abaisser à 7 le nombre de causes de plus de 2 ans, il a notamment fallu traiter les 8 146 causes qui, au 31 mars 2011, étaient en attente depuis 1 à 2 ans.

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **1.3** Conciliation | **1.3.1** Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation. | Volume de dossiers réglés en conciliation |

## RÉSULTATS

**Tableau 4 :** Volume de dossiers réglés en conciliation

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 | Cible du plan stratégique pour 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| **Dossiers réglés en conciliation** | 432 | 274 | 174 | 336 |
| Variation en pourcentage | - 15 % | - 37 % | - 36 % | |

*À la Régie du logement, le recours à la conciliation pour régler un litige se fait sur une base volontaire, ce qui n'est pas le cas de tous les tribunaux administratifs. Le consentement des deux parties est évidemment requis. La conciliation n'est pas offerte aux parties dans certains types de causes, comme le non-paiement, en raison de leur nature et des délais qui leur sont propres. Par contre, une offre de conciliation est présentée aux parties dans les causes qui s'y prêtent. En matière de conciliation, les résultats basés sur le nombre de dossiers réglés dépendent donc de plusieurs facteurs, notamment l'intérêt des parties pour la conciliation et la conclusion d'une entente entre les parties lors de la séance de conciliation.*

*Ainsi, le volume des demandes réglées en conciliation représente un suivi des demandes fermées grâce au processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si la demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation, ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit immédiatement la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a eu aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).*

## COMMENTAIRE

En 2011-2012, on dénombre 174 dossiers réglés en conciliation, soit une diminution de 36 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat est également inférieur à la cible du plan stratégique, établie à 336 dossiers.

# ORIENTATION 2

## Améliorer les services d'information

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **2.1** Accessibilité des services | **2.1.1** Améliorer le taux de réponse téléphonique. | Pourcentage du nombre d'appels répondus |

### RÉSULTATS

**Tableau 5 :** Taux de réponse en téléphonie

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 | Cible du plan stratégique pour 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des appels répondus | 92,3 % | 91,5 % | 90,8 % | 76 % |

*Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI), ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent une fois en file, jugeant parfois que l'attente est trop élevée pour joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.*

*Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars. Ces appels transférés à Services Québec sont également pris en considération dans le calcul du taux de réponse.*

### COMMENTAIRE

En 2008-2009, le taux de réponse téléphonique était de 74,2 %. La nette amélioration observée au cours des trois exercices financiers suivants s'explique principalement par la mise en place, en septembre 2008, de la coordination centralisée de tous les préposés aux renseignements, lesquels répondent aux appels à partir des 26 bureaux répartis sur le territoire. La coordination centralisée du centre d'appels permet notamment de mieux gérer les périodes de pointe de la journée, de la semaine et de l'année, périodes qui sont analysées à partir des données archivées.

En décembre 2010, la Régie a également amélioré son centre d'appels en modernisant sa plate-forme technologique, laquelle permet désormais une coordination plus efficace du système de réponse vocale interactive et des préposés aux renseignements en ligne.

Pour l'exercice 2011-2012, le taux de réponse téléphonique a été de 90,8 %.

| | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| | **2.1.2 Permettre, à compter du 31 mars 2013, la consultation d'un dossier à partir d'Internet.** | **Volume de consultations de dossier dans Internet** |

**COMMENTAIRE**

Il est déjà possible de consulter en ligne certains éléments d'un dossier à la Régie du logement, notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties, ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible.

La refonte du système informatique de la Régie du logement, amorcée en 2010, aura pour effet de bonifier ce plumitif, notamment en permettant la consultation des pièces aux dossiers. Cette étape implique toutefois la numérisation des dossiers judiciaires qui a été amorcée en novembre 2010. Des fonctionnalités supplémentaires du site Web de la Régie devront être mises au point pour rendre accessibles les principaux documents versés au dossier.

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **2.2 Partenariat** | **2.2.1 Adhérer, à compter du 31 mars 2013, aux services électroniques gouvernementaux.** | **Présence dans le portail « Dossier citoyen gouvernemental »** |

**COMMENTAIRE**

L'adhésion aux services électroniques gouvernementaux requiert une refonte du système informatique de la Régie du logement. Des travaux de refonte ont débuté en janvier 2010. Ils s'échelonneront au cours de l'exercice financier 2012-2013 et se poursuivront au cours des exercices financiers subséquents. Le système qui sera mis en place permettra, à terme, de déployer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations du gouvernement en ligne.

# ORIENTATION 3

## Moderniser la gestion et l'organisation

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **3.1** Révision des façons de faire | **3.1.1** Avoir complété au 31 mars 2011 la révision des processus en matière d'information et d'adjudication. | Processus complétés |

**RÉSULTATS**

La révision des processus est terminée.

**COMMENTAIRE**

Les travaux de révision des processus en matière d'information et d'adjudication répondent à deux importants constats. D'une part, la Régie voit ses effectifs décroître, en raison des orientations gouvernementales de réduction de la taille de l'État, ce qui l'oblige à réviser en profondeur ses façons de faire. D'autre part, la refonte du système informatique de la Régie nécessitait une révision de ses processus opérationnels. En effet, le nouveau système informatique implanté à la Régie, SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs), repose sur l'utilisation d'un progiciel de gestion de processus (Business Process Management).

Il devenait donc essentiel de réviser et de documenter les processus afin de les programmer dans le nouveau système informatique. La révision des processus est maintenant terminée.

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **3.2** Technologie de l'information | **3.2.1** Avoir complété, au 31 mars 2013, l'implantation d'un nouveau *système de mission*. | Nouveau système informatique implanté |

**COMMENTAIRE**

Les travaux visant l'implantation d'un nouveau système informatique à la Régie du logement ont débuté en janvier 2010 et se termineront au cours de l'exercice 2012-2013. Les travaux progressent selon l'échéancier prévu.

| AXE D'INTERVENTION | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| **3.3 Services partagés** | **3.3.1 Avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau *système de mission*.** | **Entente signée** |

**RÉSULTATS**

L'entente a été signée.

**COMMENTAIRE**

La Régie du logement a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) le 18 décembre 2009 en vue de moderniser les systèmes informatiques des trois organisations. La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement de SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs) s'échelonnera sur une période de trois ans.

En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément de cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement dans la « voûte documentaire » de la CLP des documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

| | OBJECTIF STRATÉGIQUE | INDICATEUR |
|---|---|---|
| | **3.3.2 Avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions.** | **Solution implantée** |

**RÉSULTATS**

Les façons de faire ont été optimisées.

**COMMENTAIRE**

L'entente conclue le 29 mars 2010 entre la Régie du logement et la Commission des lésions professionnelles a été amendée en février 2011 afin d'inclure l'expédition de la correspondance, notamment des avis d'audition et des décisions. Le processus retenu repose sur l'automatisation complète de l'expédition.

Les avis d'audition sont expédiés de façon automatisée depuis le 15 juillet 2011, et les décisions, depuis le 15 décembre 2011.

# 5. LES RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Régie du logement a révisé sa Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011.

La nouvelle version du document présente la mission, les valeurs et les engagements de la Régie du logement et contient une section consacrée aux normes de service. Ces normes correspondent aux engagements de la Régie quant à l'accessibilité et aux délais, engagements sur lesquels la clientèle peut raisonnablement compter, dans des circonstances normales. Ces normes sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et des attentes de la clientèle.

Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens font en sorte que certaines données ne sont pas disponibles.

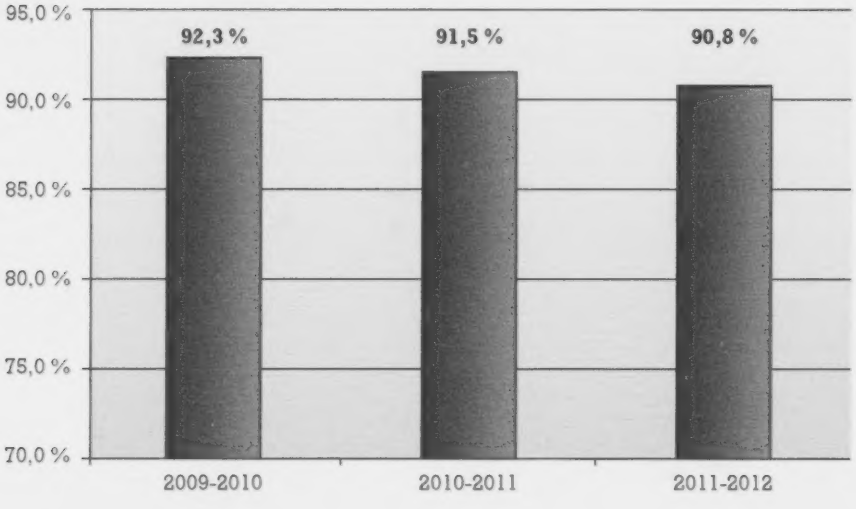
## Objectifs, cibles et résultats

| | CIBLE |
|---|---|
| **Répondre à votre appel téléphonique.** | 79 % |

Comme il a été expliqué dans la section traitant des résultats relatifs au plan stratégique 2009-2013, le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. La cible de 79 %, inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens, est supérieure à celle qui figure dans le plan stratégique pour l'exercice 2010-2011, soit 76 %. En fait, la cible de 79 % est celle qui a été établie pour la dernière année du plan stratégique 2009-2013.

Cette cible a été dépassée en 2011-2012, puisque le taux de réponse téléphonique a atteint 90,8 %.

**Graphique 1 :** Taux de réponse en téléphonie




Au total, la Régie a répondu à 641 995 appels en 2011-2012.

| | CIBLE |
|---|---|
| **Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).** | 100 % |

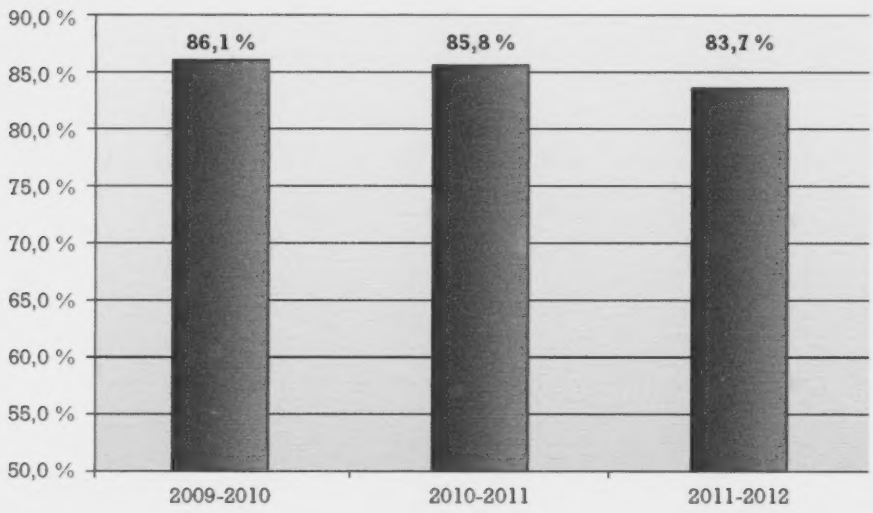
Les services en ligne permettent actuellement de consulter certains éléments d'un dossier à la Régie du logement, notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties, ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible.

On entend par mise à disposition des services en tout temps un accès sept jours sur sept, excluant la plage horaire de minuit à six heures, au cours de laquelle des données sont chargées dans le système informatique et des travaux d'entretien peuvent être effectués. Cette norme de service a été introduite dans la nouvelle Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011. Toutefois, comme le site Web de la Régie du logement est hébergé par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ), la Régie n'est pas en mesure de garantir que la cible a été atteinte à 100 %.

| | CIBLE |
|---|---|
| **À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.** | 80 % |

Il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux ou des trois points de service de la Régie du logement. Dans la majorité des bureaux, ouverts du lundi au vendredi, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

**Graphique 2 :** Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux




Au cours de l'exercice 2011-2012, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque 83,7 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes. Par ailleurs, 164 545 clients se sont prévalus du service à l'accueil en 2011-2012. En moyenne, ils ont attendu 10 minutes pour obtenir une entrevue, et les entrevues ont duré 17 minutes.

| | CIBLE |
|---|---|
| **Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.** | 90 % |

En 2011-2012, la cible a été dépassée. En effet, tout comme pendant les deux derniers exercices financiers précédents, 100 % des demandes d'information générale reçues par la poste ont été traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.

| | CIBLE |
|---|---|
| **Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.** | 90 % |

En 2011-2012, les courriels relatifs à des demandes d'information ont été traités dans un délai de 2 jours ouvrables, dans une proportion de 89,1 %, comparativement à 92,5 % en 2010-2011. Le résultat de l'exercice financier 2009-2010 n'est toutefois pas disponible, car le calcul incluait tous les courriels reçus, et non pas seulement ceux qui contenaient des demandes d'information.

| | CIBLE |
|---|---|
| **Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.** | 100 % |

En 2011-2012, les décisions, dans une proportion de 97,8 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours, comparativement à 99 % pour l'exercice précédent. Le résultat pour l'exercice 2009-2010 n'est pas disponible, car seul était comptabilisé le délai moyen pour rendre une décision. Il est à noter que le délai de 90 jours n'empêche pas une suspension du délibéré, en raison par exemple d'un appel à un autre tribunal. En conséquence, il est possible que certaines décisions soient rendues après l'expiration du délai de 90 jours, sans toutefois que ce retard soit attribuable à un régisseur ou à un greffier spécial.

| | CIBLE |
|---|---|
| **Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.** | 100 % |

En 2011-2012, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours dans 99,1 % des dossiers traités, comparativement à 96,9 % l'année précédente.

## 5.1 Le traitement des plaintes

Une plainte est définie comme toute insatisfaction à l'égard des services rendus, exprimée par un citoyen, un organisme gouvernemental ou un groupe de défense des droits des locataires ou des locateurs. À noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Toute plainte doit être présentée par écrit à la Régie du logement. Le plaignant peut :

- envoyer par la poste une lettre ou le formulaire de plainte ;
- remplir et envoyer le formulaire de plainte en ligne, à partir du site Web de la Régie du logement ;
- remplir le formulaire de plainte à un bureau de la Régie et le remettre au comptoir pour transmission au Bureau des plaintes.

Bien que tout citoyen puisse être insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il se peut qu'une plainte soit considérée comme non fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs signalée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

**Tableau 6 :** Nombre de plaintes selon les motifs

| MOTIF DE LA PLAINTE | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 | Variation |
|---|---|---|---|---|
| Délai avant audience | 426 | 443 | 352 | - 21 % |
| Délai à rendre une décision | 51 | 92 | 124 | 35 % |
| Comportement d'un adjudicateur | 23 | 48 | 56 | 17 % |
| Décision judiciaire | 100 | 97 | 52 | - 46 % |
| Comportement d'un employé | 52 | 76 | 50 | - 34 % |
| Lois et règlements de la Régie | 58 | 49 | 38 | - 22 % |
| Déroulement de l'audience | 19 | 14 | 18 | 29 % |
| Procédures administratives | 33 | 42 | 17 | - 60 % |
| Service à la clientèle | 13 | 23 | 10 | - 57 % |
| Accès aux services téléphoniques | 3 | 10 | 2 | - 80 % |
| Langue | 2 | 3 | 2 | - 33 % |
| Lois et règlements d'autres instances | 6 | 3 | 1 | - 67 % |
| Aménagement des lieux | 10 | 7 | 0 | - 100 % |
| Site Web | 10 | 5 | 0 | - 100 % |
| Autre motif | 75 | 76 | 185 | 143 % |
| **Total** | **881** | **988** | **907** | **- 8 %** |

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Régie a reçu 907 plaintes, soit une diminution de 8 % par rapport à l'exercice précédent. On observe une baisse de 21 % des plaintes relatives au délai avant audience, lesquelles représentent à elles seules 39 % des plaintes reçues.

# 6. L'UTILISATION DES RESSOURCES

La présente section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources, notamment afin de permettre une appréciation de la gestion administrative de l'organisation et de la contribution de la Régie du logement aux orientations gouvernementales.

## 6.1 Les ressources humaines

Au 31 mars 2012, la Régie du logement employait 213 personnes, dont 138 employés réguliers.

**Tableau 7 :** Effectif total et employés réguliers au 31 mars

| | 31 mars 2010 | 31 mars 2011 | 31 mars 2012 |
|---|---|---|---|
| Effectif total (en personnes) | 214 | 221 | 213 |
| Nombre d'employés réguliers (en personnes) | 150 | 143 | 138 |

*Note : Le nombre d'employés réguliers ne comprend pas les personnes que nomme le gouvernement en vertu de ses prérogatives. Les régisseurs en sont donc exclus.*

### 6.1.1 La répartition des effectifs par grands secteurs d'activité

**Tableau 8 :** Répartition de l'effectif au 31 mars par grands secteurs d'activité

| SECTEURS D'ACTIVITÉ | Au 31 mars 2011 | | Au 31 mars 2012 | |
|---|---|---|---|---|
| | Nombre de personnes | % | Nombre de personnes | % |
| Information | 108 | 49 % | 99 | 47 % |
| Adjudication | 76 | 34 % | 86 | 40 % |
| Soutien aux activités d'information et d'adjudication | 31 | 14 % | 22 | 10 % |
| Administration | 6 | 3 % | 6 | 3 % |
| **TOTAL** | **221** | **100 %** | **213** | **100 %** |

### 6.1.2 L'effectif utilisé au 31 mars

**Tableau 9 :** Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars par grands secteurs d'activité

| SECTEURS D'ACTIVITÉ | Nombre d'ETC (équivalents temps complet) | |
|---|---|---|
| | Au 31 mars 2011 | Au 31 mars 2012 |
| Information | n. d. | 91,6 |
| Adjudication | n. d. | 78,3 |
| Soutien aux activités d'information et d'adjudication | n. d. | 21,4 |
| Administration | n. d. | 6,0 |
| **TOTAL** | **197,4** | **197,3** |

*Note : Le tableau 9 présente l'état cumulatif des ETC utilisés entre le 1er avril et le 31 mars, ce qui correspond aux heures travaillées et payées et n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires. Les données au 31 mars 2011 ne sont pas disponibles car la répartition des secteurs d'activité a été modifiée selon les exigences du Secrétariat du Conseil du trésor.*

### 6.1.3 Le climat de travail

La Régie du logement a mené plusieurs actions au cours de l'exercice 2011-2012 en vue de maintenir un bon climat de travail au sein de l'organisation. Entre autres réalisations, des travaux importants de réaménagement ont été effectués dans les locaux du Village Olympique, là où se concentre la majorité du personnel, et où loge également le siège social. Des rénovations ont notamment permis d'améliorer les systèmes de climatisation et d'aération, de rafraîchir la peinture et de remplacer la moquette.

La Régie a également favorisé le développement des compétences au sein de son personnel - comme en témoignent les données relatives à la formation - tout en offrant à plusieurs employés des possibilités d'avancement.

Par ailleurs, les données relatives au taux d'absentéisme peuvent être pertinentes à des fins d'analyse, bien qu'elles puissent fluctuer en fonction d'autres facteurs que le climat de travail. En 2011, ce taux a légèrement augmenté, se chiffrant à 5,7 %, comparativement à 5,4 % au cours de l'exercice précédent. Il avait cependant diminué de 1,6 point de pourcentage entre 2009 et 2010. À titre de comparaison, l'ensemble de la fonction publique affichait en 2009 un taux d'absentéisme de 4,9 %.

**Tableau 10 :** Taux d'absentéisme (années civiles)

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|
| Taux d'absentéisme | 7,0 % | 5,4 % | 5,7 % |

*Note : Le taux d'absentéisme se calcule en divisant le nombre de jours d'absence par le nombre de jours de travail payés.*

### 6.1.4 La formation et le perfectionnement du personnel

Au cours de l'exercice 2011-2012, le nombre moyen de jours de formation par personne s'est chiffré à 3,63.

**Tableau 11 :** Répartition des dépenses destinées à la formation et au développement du personnel par champs d'activité

| CHAMP D'ACTIVITÉ | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Favoriser le développement des compétences | n. d. | n. d. | 222 154 $ |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion | n. d. | n. d. | 13 072 $ |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | n. d. | n. d. | 7 762 $ |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | n. d. | n. d. | 29 632 $ |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | n. d. | n. d. | 1 280 $ |
| **TOTAL** | **297 833 $** | **218 445 $** | **273 900 $** |

En 2011-2012, les dépenses de formation ont augmenté de 25 %, passant de 218 445 $ à 273 900 $. Il est à noter que des budgets supplémentaires ont été alloués afin de permettre la formation des huit nouveaux régisseurs. Par ailleurs, la Régie a dépassé la cible de 1 % prescrite dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ses dépenses de formation représentant 2 % de sa masse salariale en 2011-2012.

**Tableau 12 :** Évolution des dépenses en formation

| ANNÉE | Proportion de la masse salariale (%) | Jours de formation par personne | Somme allouée par personne |
|---|---|---|---|
| 2009-2010 | 2,1 % | n. d. | n. d. |
| 2010-2011 | 1,6 % | 4,7 | n. d. |
| 2011-2012 | 2,0 % | 3,6 | 1 286 $ |

*Note : Les résultats de ce tableau incluent la formation donnée aux régisseurs.*

**Tableau 13 :** Jours de formation selon les catégories d'emploi

| ANNÉE | Cadres | Professionnels | Fonctionnaires |
|---|---|---|---|
| 2009-2010 | n. d. | n. d. | n. d. |
| 2010-2011 | n. d. | n. d. | n. d. |
| 2011-2012 | 2,6 | 56,9 | 342,36 |

*Note : Les données de ce tableau concernent les employés assujettis à la Loi sur la fonction publique. Les régisseurs en sont exclus.*

### 6.1.5 La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le nombre d'employés qui ont pris leur retraite s'élève à 13.

La Régie du logement est assujettie à un taux modulé de remplacement des départs à la retraite établi à 40 %. En d'autres termes, la Régie remplace quatre départs à la retraite sur dix. À noter que cette mesure ne s'applique pas aux postes de régisseurs.

**Tableau 14 :** Nombre de départs à la retraite prévus de 2012-2013 à 2015-2016 (excluant les régisseurs)

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|
| **Départs à la retraite prévus** | 43 | 7 | 10 | 12 |

### 6.1.6 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)

**Tableau 15 :** Taux de roulement du personnel régulier

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| **Taux de roulement** | n. d. | n. d. | 15,3 % |

*Note : Le taux de roulement se calcule en divisant le nombre de démissions, de mutations et de retraites au cours de l'exercice financier par le nombre d'employés réguliers au 31 mars. Au cours de l'exercice 2011-2012, on dénombre 3 démissions, 5 mutations et 13 retraites.*

Les taux des années 2009-2010 et 2010-2011 ne sont pas disponibles parce que la méthode de calcul a été modifiée à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor.

## 6.2 Les ressources financières

La présente section fournit des renseignements sur la façon dont la Régie a utilisé ses ressources financières pour mener à bien ses activités au cours de l'exercice.

**Tableau 16 :** Budget et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Revenus de tarification | **4 779 466 $** | **4 846 319 $** | **4 916 868 $** |
| **Budget disponible** | **18 902 959 $** | **18 733 200 $** | **19 060 368 $** |
| Crédit au net | *2 179 466 $* | *2 242 100 $* | *2 316 868 $* |
| Crédits votés, transférés et reportés | *16 619 000 $* | *16 491 100 $* | *16 743 500 $* |
| **Effectif autorisé** | **205,5 ETC** | **198 ETC** | **197 ETC** |
| Régisseurs (à l'exclusion du président et du vice-président) | 36 | 34 | 42 |
| Greffiers spéciaux | 5 | 6 | 5 |

*Note : Le sigle ETC signifie « équivalent temps complet ».*

**Tableau 17 :** Dépenses de rémunération et de fonctionnement

| DÉPENSES | 2010-2011 | 2011-2012 | Variation |
|---|---|---|---|
| Rémunération | 13 358 510 $ | 13 642 468 $ | 2,13 % |
| Fonctionnement | 5 256 228 $ | 5 370 647 $ | 2,18 % |
| **Total** | **18 614 738 $** | **19 013 115 $** | **2,14 %** |

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2012 s'élèvent à 19 013 115 $. La rémunération, qui se chiffre à 13 642 468 $ et représente 72 % des dépenses, comprend le paiement de l'allocation de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas de renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 5 370 647 $, dont une somme de 2 106 728 $ (39 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 570 952 $, soit 29 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles de 125 000 $ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 916 868 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2011-2012, ces revenus ont atteint 2 316 868 $, somme qui a été affectée aux opérations courantes.

### 6.2.1 Les coûts de revient

Afin de répondre aux recommandations formulées en 2008 par la Commission de l'administration publique à l'égard de l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2009-2010 des travaux en vue d'établir ses coûts de revient. Pour ce faire, la Régie s'est inspirée de pratiques reconnues, notamment présentées dans le cadre d'une formation sur la méthodologie de calcul des coûts de revient, donnée par le Contrôleur des finances en juin 2009.

L'un des objectifs de cette démarche est de permettre une comparaison des coûts entre ministères et organismes gouvernementaux similaires. Il importe toutefois de souligner que des disparités inhérentes aux fonctions de chacun de ces organismes rendent souvent les comparaisons difficiles. Ainsi, la Régie du logement se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'elle entend relève du droit commun et oppose des parties privées. De plus, la Régie entend un nombre important de causes civiles complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audition.

**Tableau 18 :** Coûts de revient pour l'exercice 2011-2012

| PROCESSUS | Étape du processus | Coûts | Dénominateur Volumes considérés | Coût de revient |
|---|---|---|---|---|
| Traitement d'une demande au tribunal | Mise au rôle | 2 990 013 $ | 78 468 | 38,10 $ |
| | Tenue de l'audience | 4 757 240 $ | 77 094 | 61,71 $ |
| | Traitement et expédition d'une décision | 4 703 203 $ | 50 223 | 93,65 $ |
| | **TOTAL** | **12 450 456 $** | | **193,46 $** |
| Traitement d'une demande d'information | Au comptoir | 2 774 740 $ | 164 545 | 16,86 $ |
| | Par téléphone | 3 237 144 $ | 641 995 | 5,04 $ |
| | Par correspondance | 409 805 $ | 33 909 | 12,09 $ |
| | **TOTAL** | **6 421 689 $** | | |
| Traitement d'une demande de conciliation | **TOTAL** | **140 970 $** | **174** | **810,17 $** |

*Note : La correspondance inclut le courriel, la télécopie et le courrier postal.*

Pour l'exercice financier 2011-2012, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 193,46 $. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois grandes étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience, et le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces grandes étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère pour chacune de ces étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, dossiers en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage a été fait selon le canal utilisé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2011-2012, les coûts de revient se sont établis à 16,86 $ pour une demande au comptoir, à 5,04 $ pour une demande par téléphone et à 12,09 $ pour une demande par correspondance.

**Tableau 19 :** Comparaison des coûts de revient

| PROCESSUS | Étape du processus | Coût de revient 2009-2010 | Coût de revient 2010-2011 | Coût de revient 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Traitement d'une demande au tribunal | Mise au rôle | 30,31 $ | 27,59 $ | 38,10 $ |
| | Tenue de l'audience | 66,37 $ | 62,22 $ | 61,71 $ |
| | Traitement et expédition d'une décision | 93,18 $ | 91,63 $ | 93,65 $ |
| | **TOTAL** | **189,86 $** | **181,44 $** | **193,46 $** |
| Traitement d'une demande d'information | Au comptoir | n. d. | 17,26 $ | 16,86 $ |
| | Par téléphone | n. d. | 7,26 $ | 5,04 $ |
| | Par correspondance | n. d. | 7,66 $ | 12,09 $* |
| Traitement d'une demande de conciliation | **TOTAL** | **n. d.** | **n. d.** | **810,17 $** |

** Un biais dans la comptabilisation de la correspondance traitée est survenu à la suite d'un important changement dans le processus de traitement du courrier. Dans les faits, le volume traité a été supérieur à celui qui a été comptabilisé.*

Pour le traitement d'une demande au tribunal, le coût de revient a augmenté de 6,6 % entre 2010-2011 et 2011-2012. Plusieurs facteurs expliquent cette hausse au cours du dernier exercice. D'une part, huit nouveaux régisseurs sont entrés en fonction au cours du dernier trimestre de 2011-2012 et leurs salaires se sont ajoutés aux dépenses. Étant en période de formation, ces nouveaux régisseurs n'ont toutefois pas commencé à entendre des causes ni à rendre des décisions.

D'autre part, le conflit de travail qui a affecté les services postaux au cours de l'été 2011 a obligé la Régie du logement à recourir de façon beaucoup plus importante aux services d'huissiers, consacrant environ 250 000 $ de plus à ce seul poste budgétaire. Le dernier exercice financier a également été une période de transition dans la révision des processus et l'implantation du nouveau système informatique. Il est normal que cette période de transition se traduise par une augmentation des efforts des employés.

Enfin, le taux modulé de remplacement des départs à la retraite, établi à quatre sur dix pour la Régie du logement, s'est fait sentir au cours de 2011-2012. Les contraintes d'embauche qui en découlent ont fait en sorte que la rémunération des heures supplémentaire a augmenté d'environ 460 000 $, uniquement pour la mise au rôle.

Pour le traitement d'une demande d'information, les coûts de revient ont diminué de 2,3 % pour le service au comptoir et de 3,0 % pour le service téléphonique. Par contre, pour le traitement d'une demande d'information par correspondance, le coût de revient a augmenté de 57,8 %. Il faut cependant considérer qu'un biais dans la comptabilisation de la correspondance traitée est survenu à la suite d'un important changement dans le processus de traitement du courrier. Dans les faits, le volume traité a été supérieur à celui qui a été comptabilisé. La problématique a été corrigée. D'autre part, une personne de plus a été affectée au traitement de la correspondance afin de consolider l'équipe en place.

## 6.3 Les ressources informationnelles

Au chapitre des ressources informationnelles, les principaux efforts ont été consacrés à la poursuite des travaux de développement du nouveau système informatique SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs). Une première livraison a été déployée le 24 mai 2011. Cette livraison a principalement permis aux employés de consulter les dossiers judiciaires numérisés, et ce, à l'aide de la plate-forme Web de SISTA. La deuxième et dernière livraison de SISTA est prévue pour l'exercice 2012-2013.

Dans le cadre de la révision de ses processus d'affaires, la Régie a également procédé le 15 juillet 2011 à l'automatisation de l'envoi des avis d'audition, puis le 15 décembre 2011, à l'envoi automatisé des décisions.

Il s'agit des deux projets qui étaient déjà en cours au début de l'exercice 2011-2012.

**Tableau 20 :** Nombre de projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012

| | Nombre de projets |
|---|---|
| **Nombre de projets en cours au début de l'exercice** | 2 |
| **Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice** | 8 |
| **Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice** | 5 |
| **Nombre de projets terminés au cours de l'exercice** | 5 |

Par ailleurs, huit projets ont été entrepris au cours de l'exercice financier :

- la programmation de formulaires et de lettres types ;
- l'implantation d'un système de contrôle des accès avec cartes magnétiques dans les bureaux du Village Olympique ;
- l'installation d'un système de gestion des files d'attente à l'accueil situé au Village Olympique ;
- le remplacement d'un pare-feu afin de sécuriser le réseau informatique de la Régie ;
- le remplacement d'une application de gestion des stocks à l'entrepôt ;
- le développement d'application pour l'envoi automatisé des avis d'audition et des décisions ;
- la réalisation de tests d'intrusions internes et externes ;
- la réalisation d'un audit de sécurité ;
- la conversion de tables de données.

**Tableau 21 :** Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012 (en milliers de dollars)

| | Débours planifiés en RI | Débours réels en RI pour l'exercice | Écart |
|---|---|---|---|
| Projets de développement | 889,5 | 460,3 | - 429,2 |
| Autres activités (continuité et encadrement) | 1 891,0 | 1 716,1 | - 174,9 |
| **TOTAL** | **2 780,5** | **2 176,4** | **- 604,1** |

*Note : Débours planifiés dans le Plan triennal des projets et des activités prévus en ressources informationnelles (PTPARI) déposé en mai 2011.*

L'écart important entre les débours planifiés et les débours réels relativement aux projets de développement s'explique par l'annulation de deux projets, soit la mise à jour de l'application servant à l'enregistrement des audiences (coût estimé à 17 000 $) et l'acquisition d'un nouveau système de caisses enregistreuses (coût estimé à 112 000 $). Dans ce dernier cas, la Régie du logement a procédé à un appel d'offres public, mais la seule soumission reçue s'est avérée trop élevée. De plus, les dépenses relatives au développement du nouveau système informatique SISTA ont été inférieures aux prévisions pour l'exercice 2011-2012 (371 757 $ au lieu de 724 000 $). La partie non dépensée en 2011-2012 sera cependant reportée à l'exercice 2012-2013.

Par ailleurs, trois projets non prévus ont été entrepris au cours de l'exercice 2011-2012, soit la réalisation de tests d'intrusion et d'un audit de sécurité, ainsi que la conversion de tables de données. En ce qui a trait aux tests d'intrusion et à l'audit de sécurité, ces travaux ont été demandés à de nombreux ministères et organismes par le dirigeant principal de l'information. En 2011-2012, des dépenses de 15 400 $ ont donc été engagées pour la réalisation des tests d'intrusion et de 43 492 $ pour la conversion des tables de données. Les dépenses relatives à l'audit de sécurité, totalisant 45 720 $, seront comptabilisées dans l'exercice financier 2012-2013.

## 6.4 Les nouvelles règles sur les bonis au rendement

**Tableau 22 :** Bonis au rendement accordés en 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

| | Nombre de bonis au rendement | Montant total |
|---|---|---|
| Cadres | 0 | 0 $ |
| Cadres juridiques | 0 | 0 $ |
| Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein | 0 | 0 $ |
| **TOTAL** | **0** | **0 $** |

*Note : La reddition de comptes concernant les cadres juridiques relève du ministère de la Justice du Québec.*

## 6.5 Les mesures de réduction des dépenses

La politique de réduction de dépenses approuvée par la Régie du logement et entérinée par le gouvernement prévoit les mesures suivantes :

- une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative d'au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013 ;
- une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement dès l'exercice débutant en 2010 ;
- le gel de la masse salariale dès l'exercice financier débutant en 2010, gel devant être maintenu jusqu'à l'exercice débutant en 2013.

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats atteints après la deuxième année d'application sont présentés dans le tableau suivant.

**Tableau 23 :** Mesures de réduction de dépenses pour l'exercice financier débutant en 2011

| | Cible de réduction à terme (2013-2014) | Réduction cumulative réalisée pendant l'exercice 2011-2012 |
|---|---|---|
| **Dépenses de fonctionnement de nature administrative** | 228 900 $ | 142 200 $ |
| **Dépenses de publicité, de formation et de déplacement** | 60 100 $ | 60 100 $ |
| **Rémunération** | GEL | GEL |

# 7. LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

## 7.1 L'accès à l'égalité en emploi

L'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que les nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires soient, dans une proportion de 25 %, membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones ou handicapés. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

**Tableau 24 :** Embauche totale au cours de l'exercice 2011-2012

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Personnel étudiant | Personnel stagiaire | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 2 | 8 | 40 | 0 | 50 |

*Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les cas de recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant de listes de rappel ainsi que ceux qui sont déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.*

**Tableau 25 :** Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2012

| | 31 mars 2012 |
|---|---|
| Effectif total (en personnes) | 138 |

### 7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

**Tableau 26 :** Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2011-2012

| STATUT D'EMPLOI | Embauche totale 2011-2012 | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total | Taux d'embauche par statut d'emploi (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Réguliers | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Occasionnels | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 % |
| Étudiants | 40 | 13 | 0 | 0 | 0 | 13 | 33 % |
| Stagiaires | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |

*Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule en comparant le nombre total de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées dans un statut d'emploi donné, et l'embauche totale dans ce statut d'emploi en 2011-2012.*

**Tableau 27 :** Taux global d'embauche de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées

| | Réguliers (%) | Occasionnels (%) | Étudiants (%) | Stagiaires (%) |
|---|---|---|---|---|
| 2009-2010 | 18 % | 28 % | 39 % | 0 % |
| 2010-2011 | 100 % | 33 % | 19 % | 40 % |
| 2011-2012 | 0 % | 13 % | 33 % | 0 % |

**Tableau 28 :** Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

| GROUPE CIBLE | 2012 | | 2011 | | 2010 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total |
| Communautés culturelles | 17 | 12,3 % | 16 | 11,1 % | 14 | 9,3 % |
| Autochtones | 1 | 0,7 % | 1 | 0,7 % | 1 | 0,6 % |
| Anglophones | 1 | 0,7 % | 1 | 0,7 % | 1 | 0,6 % |
| Personnes handicapées | 13 | 9,4 % | 9 | 6,3 % | 10 | 6,6 % |

*Note : La cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.*

**Tableau 29 :** Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2012)

| GROUPE CIBLE | Personnel d'encadrement | | Personnel professionnel | | Personnel technicien | | Personnel de bureau | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Communautés culturelles | 1 | 16,7 % | 4 | 25 % | 1 | 8,3 % | 11 | 10,6 % | 17 | 12,3 % |
| Autochtones | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 1 | 1,0 % | 1 | 0,7 % |
| Anglophones | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 1 | 1,0 % | 1 | 0,7 % |
| Personnes handicapées | 0 | 0 % | 0 | 0 % | 1 | 8,3 % | 12 | 11,5 % | 13 | 9,4 % |
| **TOTAL** | **1** | **16,7 %** | **4** | **25 %** | **2** | **16,6 %** | **25** | **24,1 %** | **32** | **23,2 %** |

### 7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Régie a embauché 30 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 60 % de l'embauche totale.

**Tableau 30 :** Pourcentage de femmes embauchées en 2011-2012

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Personnel étudiant | Personnel stagiaire | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 1 | 3 | 26 | 0 | 30 |
| Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012 | 50 % | 37,5 % | 65 % | 0 % | 60 % |

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentaient 16,7 % du personnel d'encadrement, 62,5 % du personnel professionnel, 66,7 % du personnel technicien et 76 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 71 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2012.

**Tableau 31 :** Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2012

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Personnel technicien | Personnel de bureau | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés réguliers | 6 | 16 | 12 | 104 | 138 |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière | 1 | 10 | 8 | 79 | 98 |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie | 16,7 % | 62,5 % | 66,7 % | 76 % | 71 % |

### 7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

La Régie du logement soumet annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

**Tableau 32 :** Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH

| | Automne 2011 (cohortes 2012) | Automne 2010 (cohortes 2011) | Automne 2009 (cohortes 2010) |
|---|---|---|---|
| Nombre de projets soumis | 5 | 9 | 1 |

**Tableau 33 :** Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril et le 31 mars

| | 2011-2012 | 2010-2011 | 2009-2010 |
|---|---|---|---|
| Nombre de nouveaux participants accueillis | 6 | 1 | 1 |

Par ailleurs, des activités particulières de formation et d'information ont été réalisées au cours de l'exercice 2011-2012 concernant le PDEIPH.

**Tableau 34 :** Autres mesures ou actions relatives au PDEIPH

| | 2011-2012 | |
|---|---|---|
| Mesure ou action | Personnel visé | Nombre de personnes visées |
| Formation sur le PDEIPH | Cadres | 2 |
| Séance d'information PDEIPH | Professionnels | 1 |

## 7.2 L'allégement réglementaire et administratif

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre ou le dirigeant de chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par le Secrétariat au cours des rencontres d'information et d'échange auxquelles elle est conviée. Chaque ministère et organisme a l'obligation de rendre publics dans son rapport annuel de gestion ses engagements et ses réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Or, il appert qu'à la Régie du logement, les seules formalités administratives avec lesquelles le citoyen doit composer sont les exigences légales relatives à l'introduction d'un recours judiciaire. Par conséquent, en raison des limitations inhérentes aux cours de justice, la contribution de la Régie du logement à l'égard de l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allégement réglementaire restera marginale.

Par ailleurs, la Régie du logement évalue toujours la possibilité d'améliorer son offre de services en ligne tels que le dépôt de demandes judiciaires, dans le cadre de la refonte en cours de son système informatique. Cela pourrait grandement faciliter la vie de certaines entreprises qui doivent, dans le cadre de leurs activités, se présenter fréquemment devant la Régie. L'implantation d'une telle mesure se traduirait par des gains opérationnels pour ces entreprises.

## 7.3 Le code d'éthique et de déontologie

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- l'éthique dans la fonction publique québécoise ;
- la Loi sur la fonction publique ;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique ;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement ;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise ;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

La Régie mène annuellement une campagne sur la confidentialité et la sécurité de l'information afin d'informer l'ensemble de son personnel et de le sensibiliser à l'importance du lien de confiance qu'il doit établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement, documents déposés dans le site intranet et tenus à jour.

Par ailleurs, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, les régisseurs sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. En leur qualité d'adjudicateurs, ils participent à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec et portant sur des sujets qui les concernent.

## 7.4 Le développement durable

La Régie du logement a rendu public, le 20 mars 2009, son Plan d'action de développement durable, qui couvre la période 2009-2013. Le suivi des actions inscrites dans ce plan pour l'exercice 2011-2012 est donc présenté ici.

**Objectif gouvernemental 1**

**Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.**

**Objectif organisationnel 1**

**Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.**

| | Gestes | Suivis |
|---|---|---|
| **Action 1.1** Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique. | Dispenser des activités de sensibilisation. | Entrepris |
| | Mettre en place un Comité permanent sur la démarche de développement durable. | Achevé |
| | Prendre part à des formations sur le développement durable. | Entrepris |
| | Intégrer et alimenter une section de l'intranet dédiée au développement durable. | Entrepris |
| | Vérifier le degré de connaissance du personnel. | Entrepris |
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation.<br>**Cible :** 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2011 | |
| | **Indicateur :** Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.<br>**Cible :** 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2013. | |
| | **Indicateur :** Nombre d'activités réalisées. | |
| **Résultats de l'année** | La Régie du logement a mis en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique en faisant connaître et en développant une culture de développement durable.<br>La Régie du logement a organisé une séance d'information au siège social en collaboration avec un éco-quartier.<br>Un sondage fait auprès de l'ensemble du personnel de l'administration publique en mars 2011 a démontré que 90 % du personnel est sensibilisé au développement durable. Comme convenu le 4 novembre 2010 au CIDD (Comité interministériel du développement durable), le résultat de ce sondage est valable pour la Régie du logement. | |

**Objectif gouvernemental 5**

**Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.**

**Objectif organisationnel 2**

**Contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement.**

| | | |
|---|---|---|
| **Action 2.1**<br>Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie. | **Gestes** | **Suivis** |
| | Mettre en place une politique de reconnaissance. | À venir |
| | Réaménager les bureaux de la Régie du logement sur l'île de Montréal. | Entrepris |
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** Nombre de mesures mises en place.<br>**Cible :** Minimum de 8 mesures d'ici le 31 mars 2013. | |
| **Résultats de l'année** | La Régie du logement se préoccupe de la santé et de la qualité de vie de son personnel et tente de lui offrir un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.<br>Au cours de l'année 2011-2012, l'Institut Nazareth et Louis-Braille et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain ont décerné à la Régie du logement le prix Employeur visionnaire 2011, dans la catégorie Organisme public. Cette distinction vise à reconnaître les employeurs qui ont déployé des efforts pour intégrer au sein de leur organisation des personnes vivant avec une perte visuelle partielle ou totale.<br>En 2011-2012, les réaménagements des bureaux de la Régie du logement situés au 5199, rue Sherbrooke Est, à Montréal, se sont poursuivis afin d'offrir à la clientèle et au personnel des espaces plus confortables et adéquats. Les réaménagements seront terminés en 2012-2013. | |
| **Action 2.2**<br>Informer les locateurs et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité. | **Gestes** | **Suivis** |
| | Diffuser des capsules d'information sur le site Internet. | Entrepris |
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** Nombre d'activités d'information réalisées.<br>**Cible :** Minimum d'une activité par année d'ici le 31 mars 2013. | |
| **Résultats de l'année** | Informer les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires fait partie de la mission de la Régie du logement. Le maintien d'un logement en bon état d'habitabilité est l'un des volets abordés en matière d'information. C'est dans cette perspective qu'un communiqué sur le chauffage du logement a été diffusé le 21 septembre 2011. | |

**Objectif gouvernemental 6**

**Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.**

**Objectif organisationnel 3**

**Adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement.**

| | | |
|---|---|---|
| **Action 3.1**<br>Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable. | **Gestes** | **Suivis** |
| | Mettre en place un cadre de gestion environnementale. | Achevé |
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** État d'avancement relatif à la mise en place d'un cadre de gestion environnementale.<br>**Cible :** Implantation d'un cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2011. | |
| | **Indicateur :** Nombre de mesures environnementales. | |
| | **Indicateur :** Nombre de mesures d'acquisition. | |
| **Résultats de l'année** | Le cadre de gestion environnementale permettra à la Régie de mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable et aidera la Régie à atteindre les objectifs de l'orientation stratégique prioritaire « Produire et consommer de façon responsable ». La Régie souhaite créer un effet d'entraînement structurant et mobilisateur auprès de son personnel en améliorant la cohérence, l'efficience et l'efficacité de ses actions et de ses gestes en matière de production et de consommation.<br>Le cadre de gestion environnementale a été adopté par le comité de direction le 13 juin 2011.<br>Afin d'encourager le recyclage, des bacs de récupération ont été distribués au personnel et 100 % des employés y ont maintenant accès. | |
| **Action 3.2**<br>Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures. | **Gestes** | **Suivis** |
| | Diffuser des capsules d'information dans l'intranet. | Entrepris |
| | Faire l'acquisition d'un système de visioconférence. | Achevé |
| | Utiliser de façon obligatoire des véhicules à faible consommation lors de location. | Achevé |
| | Aménager des installations favorisant l'usage du vélo dans les principaux bureaux de la Régie du logement. | À venir |
| | Optimiser les envois de matériel et fournitures. | À venir |

| | |
|---|---|
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement.<br>**Cible :** Diminution annuelle de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement. |
| | **Indicateur :** Nombre de locations de véhicule par année. |
| | **Indicateur :** Nombre de séances de visioconférence par année. |
| | **Indicateur :** Nombre de mesures mises en place.<br>**Cible :** Minimum d'une mesure par année d'ici le 31 mars 2013. |
| **Résultats de l'année** | En 2011-2012, la Régie a diffusé plusieurs capsules d'information concernant la consommation de carburant et la consommation d'énergie (au travail et à la maison).<br>Au cours de l'exercice 2011-2012, les systèmes de visioconférence ont permis la tenue de 94 rencontres en mode visioconférence ce qui a permis de réduire de 45 704 le nombre de kilomètres de déplacement.<br>Cependant, les réclamations de frais de déplacement en voiture au cours de l'exercice 2011-2012 indiquent une augmentation de 3 409 du nombre de kilomètres parcourus, comparativement à l'exercice précédent.<br>La Régie a loué 312 véhicules au cours de l'exercice 2011-2012, une augmentation de 14 par rapport à l'exercice précédent. |

**Objectif gouvernemental 14**

**Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.**

**Objectif organisationnel 4**

**Favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.**

| | | |
|---|---|---|
| **Action 4.1**<br>Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études. | **Gestes** | **Suivis** |
| | Mettre en place un régime d'horaire variable. | Achevé |
| | Bonifier la directive de remboursement des frais d'études. | Achevé |
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** Nombre de mesures mises en place.<br>**Cible :** Mise en place d'un régime d'horaire variable au plus tard le 31 mars 2009. | |
| | **Cible :** Bonification de la directive de remboursement des frais d'études au plus tard le 31 mars 2009. | |
| **Résultats de l'année** | La Régie a mis en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études afin d'améliorer la qualité de vie de son personnel. Aucune nouvelle mesure n'a été mise en place en 2011-2012. | |

**Objectif gouvernemental 16**

**Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables.**

**Objectif organisationnel 5**

**Améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant.**

| **Action 5.1** | **Gestes** | **Suivis** |
|---|---|---|
| Réaliser une revue des principaux processus d'affaires de la Régie du logement, qui prendra notamment en compte les principes de développement durable. | Réviser les principaux processus d'affaires. | Entrepris |
| | Actualiser les méthodes de travail. | Entrepris |
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** Nombre de processus révisés.<br>**Cible :** Minimum de 3 grands processus révisés et implantés d'ici le 31 mars 2013. | |
| | **Indicateur :** État d'avancement relatif à l'implantation des processus révisés. | |
| **Résultats de l'année** | La révision des processus d'affaires a débuté au cours de l'exercice 2009-2010. Les travaux ont mené à la finalisation, en mars 2010, de l'architecture préliminaire des processus cibles touchant le traitement d'une demande au tribunal et la conciliation. Les travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2012-2013.<br>À compter du 15 juillet 2011, la Régie a mis en place une nouvelle façon de faire concernant l'envoi des avis d'audition, opération qui est maintenant automatisée.<br>Depuis le 15 décembre 2011, les décisions sont également expédiées de façon automatisée, dans le cadre de l'entente signée entre la Régie et la Commission des lésions professionnelles.<br>En 2011-2012, les méthodes de travail concernant les avis d'audition, le traitement et le retour de documents, le tri de la correspondance et la numérisation ont été actualisées. | |

**Objectif gouvernemental 20**

**Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.**

**Objectif organisationnel 6**

**Accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.**

| | Gestes | Suivis |
|---|---|---|
| **Action 6.1**<br>Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de services pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal. | Permettre aux clients de déposer une demande via le site Internet de la Régie du logement. | À venir |
| **Cibles et indicateurs** | **Indicateur :** État d'avancement des travaux.<br>**Cible :** Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2013. | |
| **Résultats de l'année** | Au cours de l'automne 2008, la Régie a élaboré son positionnement d'affaires pour les dix prochaines années. Le déploiement de la prestation de services électroniques est l'un des axes clés de ce positionnement. La Régie entend faire en sorte que la clientèle puisse notamment déposer une demande à partir du site Web et disposer d'un accompagnement dynamique pour le faire adéquatement. Cette offre de service implique une solution de paiement en ligne. Une telle avancée relative à l'offre de services requiert une refonte du système informatique de la Régie du logement. À ce chapitre, la Régie a déjà conclu une entente en décembre 2009 avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) dans le but d'implanter un *système de mission* générique, dans lequel les volets spécifiques de chaque organisation seront également déployés. Les travaux ont débuté en janvier 2010 et s'échelonneront sur un horizon de trois ans. La solution technologique retenue permettra éventuellement d'arrimer de façon optimale une prestation de services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et à celles du gouvernement en ligne.<br>Les installations de visioconférence installés dans les bureaux de Montréal et de Québec améliorent l'accessibilité des services de la Régie du logement, notamment en permettant la tenue d'audiences dans les régions éloignées, et ce à moindre coût. | |

Dans son plan de développement durable 2009-2013, la Régie du logement a retenu certains objectifs gouvernementaux et en a délaissé d'autres. Les tableaux qui suivent présentent les objectifs non retenus.

| | |
|---|---|
| **En raison des champs d'intervention découlant de sa mission, la Régie du logement ne peut contribuer directement à ces objectifs.** | |
| 2 | Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec. |
| 3 | Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec. |
| 4 | Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement. |
| 8 | Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec. |
| 9 | Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières. |
| 10 | Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services. |
| 11 | Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services. |
| 12 | Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable. |
| 21 | Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique. |
| 22 | Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes. |
| 23 | Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable. |
| 27 | Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population. |
| **Bien que la Régie du logement soit préoccupée par ces questions et parfois même interpellée sur ces enjeux, ses priorités d'action ne lui permettent pas de contribuer à ces objectifs au-delà de ses mandats ou engagements actuels.** | |
| 7 | Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services. |
| 13 | Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions. |
| 15 | Accroître le niveau de vie. |
| 18 | Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux. |
| 19 | Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones. |
| 24 | Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté. |
| 25 | Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions. |
| 26 | Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. |
| 28 | Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre. |
| 29 | Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail. |

**La Régie du logement ne peut contribuer directement à cet objectif. Ses dirigeants s'engagent toutefois à gérer avec efficience et efficacité les crédits qu'ils ont la responsabilité d'administrer.**

17 Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

## 7.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La Régie du logement s'est dotée en 1998 d'une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie veille à l'application de cette politique, laquelle s'harmonise avec la mission de l'organisme, notamment auprès des membres de son personnel.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits par l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec la clientèle à moins qu'un citoyen de langue anglaise ne demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

À l'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement, il est spécifié que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. » Dans le cas des documents offerts en libre service dans des présentoirs, si un dépliant ou une brochure d'information sur la loi et les règlements n'est plus disponible en français, la Régie s'assure de retirer des présentoirs la version anglaise du document.

## 7.6 La protection des renseignements personnels

En principe, les renseignements que la Régie obtient dans le cadre de ses activités judiciaires ne sont pas confidentiels. Les demandes de copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ces demandes ne font donc l'objet d'aucune compilation. Exceptionnellement, certaines demandes de cette nature seront considérées et comptabilisées à titre de demandes d'accès. C'est le cas lorsqu'une demande est formulée par écrit et qu'elle spécifie expressément qu'il s'agit d'une demande d'accès à l'information.

La Régie du logement reçoit par ailleurs d'autres types de demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2011-2012, la Régie du logement a reçu 79 demandes d'accès à l'information en sus de celles qui ne sont pas comptabilisées pour les raisons précédemment décrites.

Il s'agissait principalement :

- de demandes de renseignements portant sur l'existence de dossiers judiciaires à la Régie du logement ;
- de demandes de renseignements concernant diverses études en matière de fixation de loyer ;
- de demandes relatives à l'obtention de contrats d'informatique et de publicité.

Parmi les demandes soumises :

- 73 ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information ;
- 3 ont été retirées par le requérant de la demande ;
- 3 ont été refusées, et ce, pour différents motifs. Dans un des cas, la demande requérait un calcul ou une comparaison de renseignements (article 15 de la loi) ; dans un autre cas, il s'agissait de documents déjà détruits conformément aux règles d'archivage, et dans le dernier cas, l'information demandée était contenue dans des documents relatifs à des travaux touchant une éventuelle modification législative.

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 72 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours ;
- 4 demandes ont été traitées dans un délai supérieur à 20 jours.

Au 31 mars 2012, relativement au présent exercice, trois dossiers faisaient l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni au cours de l'année 2011-2012 pour discuter, entre autres, des contrats octroyés pour la réalisation de tests d'intrusion et d'un audit de sécurité, et ce, pour se conformer aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information comme le requiert le Secrétariat du Conseil du Trésor. De plus, une directive sur la perte ou le vol de renseignements personnels a été soumise au comité, de même qu'une directive sur l'attribution, l'utilisation et la sécurité des appareils de télécommunications.

Enfin, au cours de l'année 2011-2012, la Régie a remis à tous les membres de son personnel un document attestant l'engagement de discrétion afin de les sensibiliser davantage à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions.

## 7.7 La politique de financement des services publics

Il importe de préciser que les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant la Régie du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas au tribunal des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers d'une double tarification.

En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 138 $ aux petites créances[3] et 68 $ à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle est prestataire d'une aide financière de dernier recours prévue par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles génèrent des revenus de 4 916 868 $, alors que les dépenses totales sont de 19 013 115 $ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012.

3. Le tarif applicable à l'introduction d'un recours aux petites créances est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne qui fait la demande (personne morale ou personne physique). La moyenne des tarifs imposés par règlement aux petites créances est de 138 $.

Certains autres services sont tarifés et font l'objet d'une indexation le 1er avril de chaque année, en fonction des augmentations décrétées en vertu du Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Toutefois, les sommes ainsi perçues sont minimes et représentent moins de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

**Tableau 35 :** Services tarifés

| | |
|---|---|
| **Photocopie** | 0,36 $ |
| **Photographie (négatif)** | 7,15 $ |
| **Photographie (8 po x 10 po)** | 5,70 $ |
| **Photographie (5 po x 7 po)** | 4,40 $ |
| **Diapositive** | 1,50 $ |
| **Plan (taux par mètre carré)** | 1,60 $ |
| **Vidéocassette (3/4 po)** | 56,50 $ |
| **Vidéocassette (1/2 po)** | 22,00 $ |
| **Vidéocassette (1/4 po)** | 15,50 $ |
| **Audiocassette** | 14,25 $ |
| **Disquette** | 14,50 $ |
| **Ruban magnétique** | 56,75 $ |
| **Microfilm (16 mm)** | 36,25 $ |
| **Microfilm (35 mm)** | 56,75 $ |
| **Étiquette autocollante** | 0,10 $ |
| **Transcription (taux horaire)** | 25,00 $ |

## 7.8 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale un rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie portaient sur les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines.

Les recommandations ont été considérées dans l'élaboration du plan stratégique 2009-2013 et font l'objet d'un suivi rigoureux. La Régie a notamment procédé à une révision de ses processus opérationnels, comme en témoigne la présentation des résultats relatifs au plan stratégique. Cette démarche répond à l'une des principales préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec.

# 8. L'INFORMATION FINANCIÈRE 2011-2012

## RAPPORT DE LA DIRECTION

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2012 a été produite par la direction, qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.

Le président de la Régie du logement,

Me Luc Harvey

# RÉGIE DU LOGEMENT

## Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2012

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU** | | |
| Frais exigibles des locateurs ou locataires | 4 916 868 $ | 4 846 319 $ |
| Dépenses d'années antérieures | 1 528 | 313 323 |
| Autres | 26 531 | 27 636 |
| | 4 944 927 $ | 5 187 278 $ |
| **DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC** | | |
| Traitements et avantages sociaux | 13 642 468 $ | 13 358 510 $ |
| Loyers | 2 106 728 | 2 425 713 |
| Transport et communication | 1 570 952 | 1 505 067 |
| Services professionnels et administratifs | 880 072 | 681 116 |
| Entretien et réparations | 68 516 | 51 213 |
| Fournitures et approvisionnements | 388 917 | 446 690 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 329 328 | 119 349 |
| Autres | 26 134 | 27 080 |
| | 19 013 115 $ | 18 614 738 $ |

*Les notes complémentaires font partie intégrante de l'information financière.*

**FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)**

**ÉVENTUALITÉ (note 5)**

# RÉGIE DU LOGEMENT

## Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2012

### 1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil des décisions rendues par les régisseurs.

### 2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation de l'information financière de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par l'information financière. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

| CATÉGORIE | Durée |
|---|---|
| Matériel et équipement | 5 ans |
| Équipement informatique | 3 ans |
| Équipement spécialisé | 10 ans |

### AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie ne paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées dans l'information financière. Les avantages

sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés, puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

### 3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2012, ces dépôts totalisaient 256 893 $ (en 2011 : 297 379 $).

### 4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Solde reporté au début de l'exercice | (6 838) $ | (8 404) $ |
| Redevances de l'exercice | 125 000 | 125 000 |
| Services reçus au cours de l'exercice | (115 463) | (123 434) |
| Solde reporté à la fin de l'exercice | 2 699 $ | (6 838) $ |

### 5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

# 9. LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2011-2012

## La compétence et les pouvoirs de la Régie du logement de décréter que des procédures prises devant elle sont abusives

*Pickard c. Olivier, (C.A., 2012-01-11), 2012 QCCA 28, SOQUIJ AZ-50819755.*

Dans cette affaire, la Cour d'appel doit déterminer qui a compétence pour décider s'il y a un abus du droit d'ester en justice devant la Régie du logement. Elle se prononce également sur la question qui en découle soit le droit d'octroyer, s'il y a lieu, une réparation.

À la suite d'une demande déposée par les appelants devant la Régie pour réclamer des dommages et intérêts et des dommages punitifs les intimés, jugeant la demande abusive, introduisent devant la Cour du Québec une action en dommages et intérêts. Les appelants contestent cette action au motif que tout ce litige relève de la Régie du logement, car il découle d'un bail et des réclamations qui y sont reliées ainsi que de leur comportement devant la Régie. La Cour du Québec rejette ce moyen déclinatoire des appelants. La Cour d'appel rappelle que le législateur a adopté le 10 décembre 2010 la *Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et diverses lois concernant le domaine municipal*. Le nouvel alinéa de l'article 9.8 *de la Loi sur la Régie du logement* confère à la Régie des pouvoirs similaires à ceux qu'accorde à la Cour du Québec l'article 46 du Code de procédure civile. Les articles 63.1 et 63.2 de la *Loi sur la Régie du logement* consacrent respectivement la règle de la proportionnalité et les pouvoirs nécessaires pour réagir, même d'office, à un recours abusif.

En conséquence, la Cour d'appel conclut qu'en vertu de l'article 63.2, la Régie a le pouvoir de rejeter une procédure abusive et dilatoire et de l'assujettir à certaines conditions et qu'ainsi l'intention du législateur est de confier à un organisme administratif spécialisé les litiges en matière de bail résidentiel car il est le mieux placé pour décider du caractère abusif et dilatoire d'une procédure. Par ailleurs, bien que la détermination du caractère abusif de la procédure relève exclusivement de la Régie, il appartiendra au tribunal judiciaire de quantifier le préjudice découlant de la faute.

## Le devoir d'assistance du régisseur en matière de preuve

*Robert c. Riberdy, (C.Q., 2011-06-17), 2011 QCCQ 7065, SOQUIJ AZ-50764060.*

La question qui se pose devant la Cour du Québec est de déterminer si la Régie du logement doit suppléer d'office les moyens d'irrecevabilité résultant de la preuve testimoniale lorsqu'un écrit devrait normalement exister, même si une partie présente et non représentée omet de soulever ces moyens.

La Cour énonce qu'en vertu de l'article 63 de la *Loi sur la Régie du logement*, le régisseur doit instruire sommairement les parties des règles de preuve de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction. Son rôle est plus interventionniste que le juge d'un tribunal judiciaire. La Cour considère également l'article 75 et le dernier alinéa de l'article 76 de la *Loi* et conclut que le pouvoir d'intervention de la Régie ne peut se limiter qu'au seul cas où l'intérêt public est en jeu en application de l'article 2859 du Code civil du Québec, car ce serait aller à l'encontre de l'esprit des articles 63, 75 et 76 de la Loi.

## Le droit à l'avocat

*Poitras c. Parc des Compagnons, s.e.c., (C.Q., 2011-06-03), 2011 QCCQ 7733, SOQUIJ AZ 50769167.*

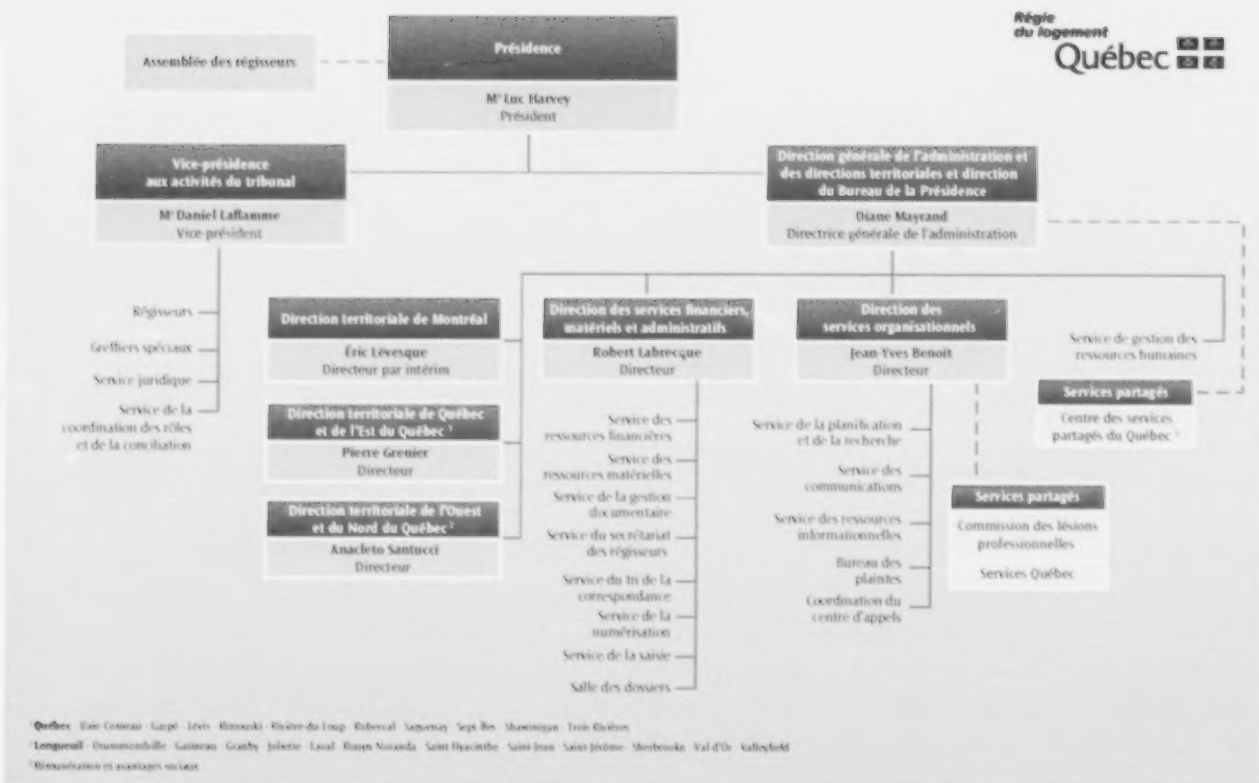
Dans le cadre d'une demande de recouvrement, de résiliation et d'expulsion, la Régie refuse une demande de remise, bien que les parties n'aient pas été contactées pour fixer la date d'audience, et ce, contrairement aux directives d'un de ses régisseurs, lesquelles avaient été notées au procès-verbal d'audience.

La Cour du Québec doit déterminer s'il s'agit d'un déni de justice ou d'un manquement à la règle ***audi alteram partem***, et si, dans les circonstances, le comportement du locataire ou de ses procureurs constitue une renonciation au droit d'être entendu. Le procureur du locataire qui n'a pas été contacté au préalable par la Régie a présenté une demande de remise à deux reprises au motif qu'il agissait aux mêmes dates devant un autre tribunal.

Dans cette affaire, la Cour du Québec considère que, bien que le droit à l'avocat ne soit pas absolu, il n'a pas été respecté par la Régie, car les motifs justifiant l'absence de l'avocat du locataire étaient sérieux, et elle conclut que la Régie n'a pas exercé sa discrétion de façon judiciaire privant ainsi le locataire de son droit à une défense pleine et entière.

# Annexe I

## L'organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2012



# Annexe II

## L'ensemble des données de gestion pour l'exercice 2011-2012

## ACTIVITÉS DU TRIBUNAL

**Tableau 36 :** Terminologie relative aux causes

| | |
|---|---|
| **Causes civiles urgentes** | Demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail. |
| **Causes civiles prioritaires** | Demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que le non-paiement du loyer. |
| **Causes civiles générales** | Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer). |
| **Non-paiement** | Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer. |
| **Fixation et révision** | Demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer. |

**Tableau 37 :** Demandes introduites et relancées

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| **Fixation et révision** | 7616 | 6845 | 6409 |
| **Non-paiement** | 46315 | 45585 | 47049 |
| **Causes civiles** | 23061 | 24155 | 25010 |
| **TOTAL** | **76992** | **76585** | **78468** |
| **Variation en pourcentage** | -0,3 % | -0,5 % | 2,5 % |

*Ces données représentent le nombre de demandes nouvellement introduites et le nombre de demandes relancées. On entend par demandes relancées les demandes rayées ou techniquement fermées qui ont été réinscrites, ou encore, les dossiers qui ont fait l'objet d'une demande de rétractation qui a été accordée.*

**Tableau 38 :** Demandes introduites et relancées – Causes civiles

| CAUSES CIVILES | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| **Causes introduites par les propriétaires** | **14268** | **14814** | **15167** |
| Demandes reliées au déguerpissement | 3066 | 3377 | 3413 |
| Résiliation de bail pour autre motif | 4722 | 4808 | 5015 |
| Recouvrement de loyer (cas spéciaux) | 2129 | 2074 | 1971 |
| Rétractation d'une décision | 456 | 461 | 479 |
| Reprise du logement | 1147 | 1154 | 1145 |
| Dommages-intérêts | 865 | 811 | 872 |
| Expulsion après échéance du bail | 348 | 356 | 385 |
| Ordonnances | 374 | 391 | 386 |
| Autorisation de convertir en copropriété divise | 236 | 282 | 253 |
| Aliénation d'un ensemble immobilier | 8 | 7 | 13 |
| Recours propres aux logements à loyer modique | 8 | 10 | 6 |
| Travaux majeurs (autorisation) | 51 | 71 | 33 |
| Autres recours | 858 | 1012 | 1196 |
| **Causes introduites par les locataires** | **8111** | **8634** | **9096** |
| Résiliation de bail | 786 | 860 | 872 |
| Diminution de loyer | 1862 | 1912 | 1618 |
| Dommages punitifs | 608 | 619 | 790 |
| Autres dommages-intérêts | 854 | 916 | 948 |
| Rétractation d'une décision | 1934 | 2103 | 2156 |
| Autorisation de déposer le loyer | 308 | 399 | 494 |
| Restitution d'une somme due | 153 | 153 | 159 |
| Ordonnances | 267 | 292 | 325 |
| Recours entre colocataires | 113 | 76 | 92 |
| Recours propres aux logements à loyer modique | 110 | 91 | 96 |
| Travaux majeurs (opportunité et conditions) | 59 | 39 | 57 |
| Autres recours | 1057 | 1174 | 1489 |
| **Causes relancées** | **682** | **707** | **747** |
| **Total Causes civiles** | **23061** | **24155** | **25010** |
| Variation en pourcentage | -0,5 % | 4,7 % | 3,5 % |

**Tableau 39 :** Demandes introduites et relancées – Fixation

| FIXATION | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Causes introduites par les propriétaires | 7266 | 6520 | 6061 |
| Causes introduites par les locataires | 182 | 143 | 138 |
| Causes relancées | 22 | 26 | 58 |
| **Total** | **7470** | **6689** | **6257** |
| Variation en pourcentage | 4,9 % | -10,5 % | - 6,5 % |

**Tableau 40 :** Demandes introduites et relancées – Révision

| RÉVISION | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Causes introduites par les propriétaires | 84 | 80 | 71 |
| Causes introduites par les locataires | 60 | 76 | 72 |
| Causes relancées | 2 | 0 | 9 |
| **Total** | **146** | **156** | **152** |
| Variation en pourcentage | 33,9 % | 6,8 % | - 2,6 % |

**Tableau 41 :** Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer

| NON-PAIEMENT DU LOYER | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Recouvrement-résiliation | 39596 | 38729 | 38659 |
| Résiliation pour retard fréquent | 4937 | 5025 | 5681 |
| Causes relancées | 1782 | 1831 | 2709 |
| **Total** | **46315** | **45585** | **47049** |
| Variation en pourcentage | -1,1 % | -1,6 % | 3,2 % |

**Tableau 42 :** Audiences tenues

| AUDIENCES TENUES | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Fixation | 3459 | 7308 | 6202 |
| Révision | 168 | 205 | 140 |
| Non-paiement | 44616 | 44347 | 47904 |
| Causes civiles | 22949 | 23155 | 22848 |
| **Total** | **71192** | **75015** | **77094** |

*Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un régisseur ou par un greffier spécial.*

**Tableau 43 :** Délais moyens pour une première audience

| TYPE DE CAUSE | | Délai moyen 2009-2010 | Délai moyen 2010-2011 | Délai moyen 2011-2012 |
|---|---|---|---|---|
| Fixation et révision | Semaine | 32,7 | 42,5 | 29,2 |
| | Mois | 7,5 | 9,8 | 6,7 |
| Non-paiement | Semaine | 5,6 | 5,7 | 6,3 |
| | Mois | 1,3 | 1,3 | 1,4 |
| Cause urgente | Semaine | 6,3 | 6,1 | 7,9 |
| | Mois | 1,4 | 1,4 | 1,8 |
| Cause prioritaire | Semaine | 37,3 | 43,5 | 64,0 |
| | Mois | 8,6 | 10,0 | 14,7 |
| Cause générale | Semaine | 75,3 | 65,7 | 88,1 |
| | Mois | 17,3 | 15,1 | 20,3 |

*Le délai pour une première audience correspond au nombre de semaines ou de mois qui s'écoulent entre le dépôt d'une demande et sa première audition à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs, et que, d'autre part, il est presque totalement imputable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties, ou encore les ajournements.*

**Tableau 44 :** Nombre de dossiers en attente

| NOMBRE DE DOSSIERS | 31 mars 2010 | 31 mars 2011 | 31 mars 2012 |
|---|---|---|---|
| Fixation et révision | 6698 | 4237 | 3631 |
| Non-paiement | 7625 | 8089 | 7751 |
| Causes civiles | 20110 | 22592 | 26166 |
| Dossiers non saisis | 495 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **34928** | **34918** | **37548** |

*Le nombre de dossiers en attente correspond au nombre de demandes déposées qui sont en attente d'une audience.*

**Tableau 45 :** Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision

| DOSSIERS EN ATTENTE - FIXATION ET RÉVISION | 31 mars 2010 | 31 mars 2011 | 31 mars 2012 |
|---|---|---|---|
| Moins de 1 an | 5534 | 3697 | 3295 |
| Entre 1 et 2 ans | 1138 | 540 | 336 |
| Plus de 2 ans | 26 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **6698** | **4237** | **3631** |

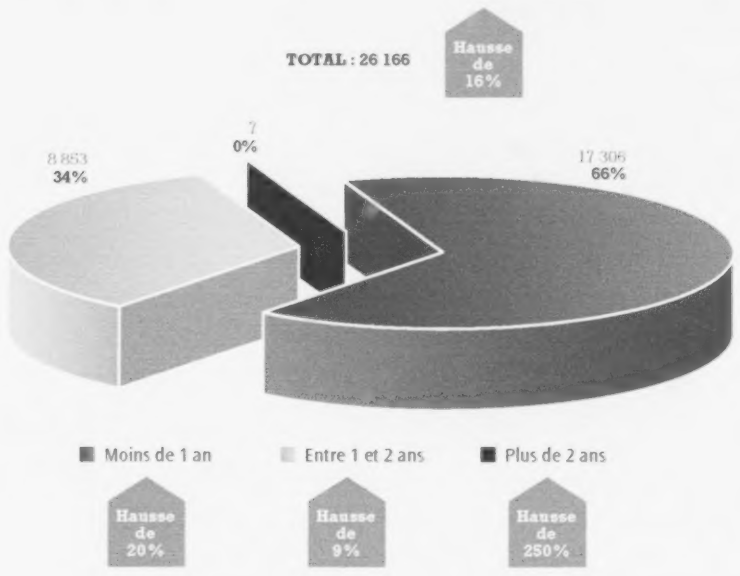
**Tableau 46 :** Nombre de dossiers en attente – Non-paiement

| DOSSIERS EN ATTENTE - NON-PAIEMENT | 31 mars 2010 | 31 mars 2011 | 31 mars 2012 |
|---|---|---|---|
| Moins de 1 an | 7484 | 7756 | 7324 |
| Entre 1 et 2 ans | 140 | 333 | 427 |
| Plus de 2 ans | 1 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **7625** | **8089** | **7751** |

**Tableau 47 :** Nombre de dossiers en attente – Causes civiles

| DOSSIERS EN ATTENTE - CAUSES CIVILES | 31 mars 2010 | 31 mars 2011 | 31 mars 2012 |
|---|---|---|---|
| Moins de 1 an | 14636 | 14444 | 17306 |
| Entre 1 et 2 ans | 5397 | 8146 | 8853 |
| Plus de 2 ans | 77 | 2 | 7 |
| **TOTAL** | **20110** | **22592** | **26166** |

**Graphique 3 :** Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2012




**Graphique 4 :** Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2011

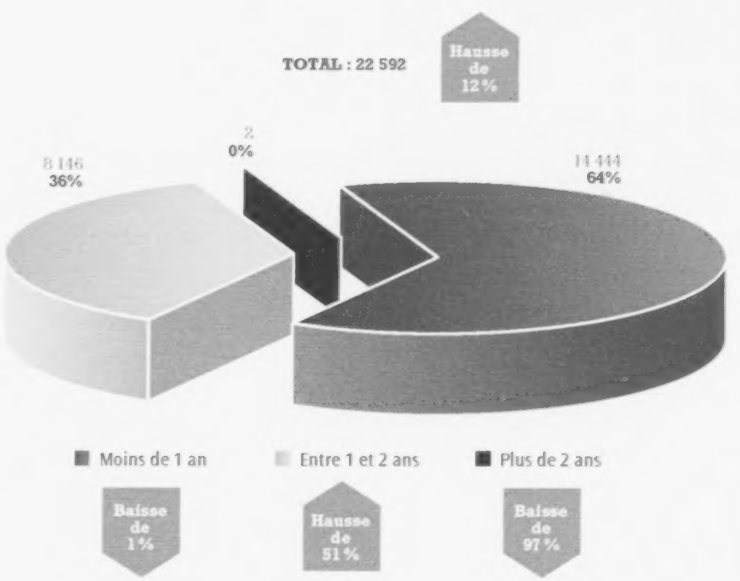


**Tableau 48 :** Conclusion des audiences

| TYPE DE CONCLUSION | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Délibérés ou décisions sur le banc | 47078 | 48851 | 49060 |
| Ententes à l'audience | 2776 | 2973 | 2660 |
| Désistements à l'audience | 2930 | 3254 | 3457 |
| Suspensions à l'audience | 97 | 115 | 149 |
| Remises | 9196 | 10383 | 11321 |
| Ajournements | 1796 | 1756 | 1797 |
| Causes rayées | 5703 | 6147 | 7267 |
| Remises *sine die* | 1616 | 1536 | 1383 |
| **TOTAL - Conclusion des audiences tenues** | **71192** | **75015** | **77094** |
| Pourcentage de remises et d'ajournements | 15,4 % | 16,2 % | 17,0 % |
| Pourcentage d'ententes à l'audience | 3,9 % | 4, 0% | 3,5 % |
| Désistements avant audience | 9785 | 11166 | 10518 |
| Ententes avant audience | 924 | 959 | 750 |
| Demandes suspendues - Suspendues ententes | 1070 | 1944 | 1134 |
| Jugements ou décisions rendues | 41 | 57 | 48 |
| **TOTAL - Dossiers traités avant audience** | **11820** | **14126** | **12450** |

*La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande suivant une audience entendue ou ayant été fermée avant une audience.*

**Tableau 49 :** Nombre de décisions rendues

| TYPE DE CAUSE | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Fixation | 2337 | 4007 | 4043 |
| Révision | 129 | 130 | 111 |
| Non-paiement | 30734 | 30356 | 31704 |
| Causes civiles | 14705 | 14625 | 14365 |
| **TOTAL** | **47905** | **49118** | **50223** |

*Le nombre des décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc.*

**Tableau 50 :** Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

| TYPE DE CAUSE | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Fixation et révision | 15 | 24 | 34 |
| Non-paiement | 5 | 6 | 8 |
| Causes civiles | 11 | 13 | 15 |

*Le délai pour rendre une décision correspond au temps d'attente moyen, en jours ouvrables, entre l'audience d'une demande et l'expédition de la décision. À noter que le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours.*

**Tableau 51 :** Nombre de dossiers réglés en conciliation

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Dossiers réglés en conciliation | 432 | 274 | 174 |
| Variation en pourcentage | -15 % | -37 % | -36 % |

*Le nombre de demandes réglées en conciliation correspond au suivi des demandes ayant été fermées au moyen du processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si cette demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation, ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit immédiatement la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).*

## ACTIVITÉS D'INFORMATION

**Tableau 52 :** Nombre de réponses par type de canal

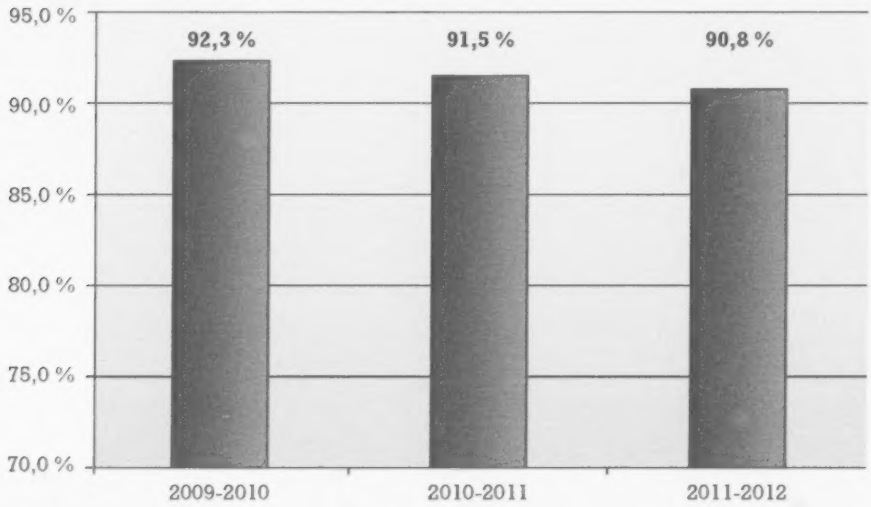
| CANAL | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Téléphone | 608857 | 544995 | 641995 |
| Internet | 1443958 | 1530058 | 1648719 |
| Entrevues et visites à l'accueil | 167651 | 165395 | 164545 |
| **Total** | **2220466** | **2240448** | **2455259** |

**Tableau 53 :** Nombre d'appels traités en téléphonie

| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Préposés de la Régie du logement | 455315 | 421564 | 390655 |
| Préposés de Services Québec | 7149 | 9279 | 14144 |
| Système de réponse vocale interactive | 146393 | 114152 | 237196 |
| **Total** | **608857** | **544995** | **641995** |

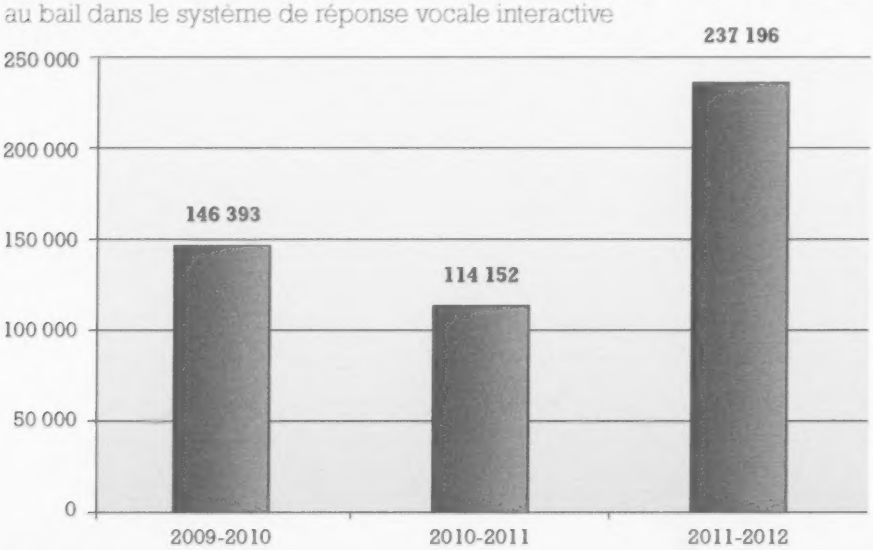
*Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et le système de réponse vocale interactive. Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars.*

**Graphique 5 :** Taux de réponse en téléphonie




*Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI), ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent une fois en file, jugeant parfois que l'attente est trop élevée pour joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.*

**Graphique 6 :** Nombre de consultations des messages sur les droits et obligations relatifs au bail dans le système de réponse vocale interactive




*Le système de réponse vocale interactive accueille les clients qui composent l'un des numéros de téléphone de la Régie du logement.*

**Graphique 7 :** Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux

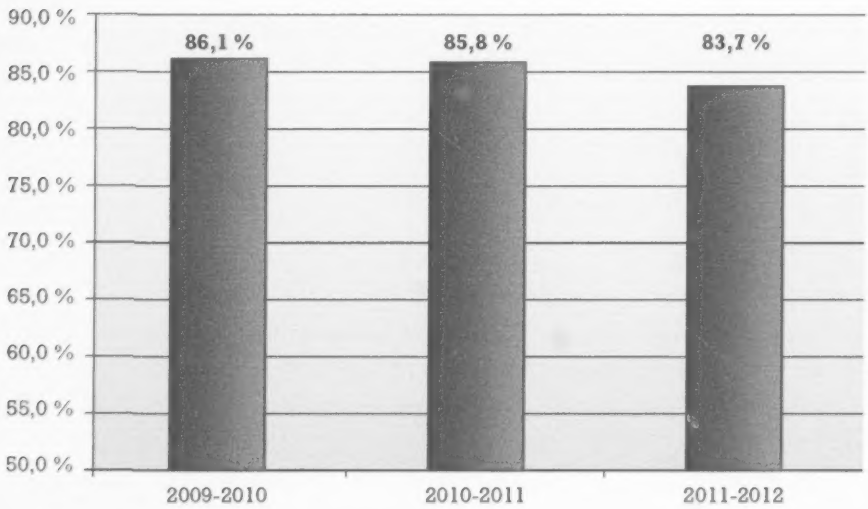



**Tableau 54 :** Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne

| DÉLAIS MOYENS | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Attente pour une entrevue (en minutes) | 9 | 9 | 10 |
| Durée d'une entrevue (en minutes) | 15 | 16 | 17 |

*L'attente pour une entrevue dans un bureau d'information correspond au temps que les clients doivent attendre en moyenne pour rencontrer un préposé de la Régie du logement.*

# Annexe III

## La liste des lois et règlements d'application

**Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :**

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1
- Code civil du Québec, L.Q., c. 64
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C., 1985, c. B-3
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c. T-0.01
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 3
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, R.Q. c. B-1.1, r. 1
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., c. F-3.1.1
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2
    - Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence privée pour aînés, R.Q. c. S-4.2, r.5

**Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1**

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 1
- Règlement sur les critères de fixation de loyer, R.Q. c. R-8.1, r. 2
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire, R.Q. c. R-8.1, r. 3
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs, R.Q. c. R-8.1, r. 4
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement (1998), 14 G.O. 2, 1791
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 6

## Annexe IV

# La liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2012

### RÉGISSEURS

Adam, Serge
Barakatt, Jocelyn
Bertrand, Carole
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[1]
De Palma, Luce[1]
Deland, Danielle
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle[1]
Forest, Marc C.
Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Gauthier, Jean
Gravel, Jocelyne
Guay, Martial
Harvey, Luc[2]
Jodoin, Francine[1]
Joly, Gilles
Laflamme, Daniel[1 et 3]
Landry, Marc
Lavigne, Marc[1]
Leblanc, François
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Moffatt, Éric Luc[1]
Monty, André
Morin, Brigitte
Morin, Anne[1]
Nobile, Rosario
Normand, Isabelle
Novello, Claudine[1]
Robins, Ross
Santirosi, Marie Louisa[1]
Simard, Patrick
Talbot, Manon
Thérien, Pierre[1]

### GREFFIERS SPÉCIAUX

Bousquet, Nathalie
Des Rosiers, Grégor
Hébert, Isabelle
Pelletier, Émilie
Sabourin, Lucie

*1. Membre du bureau de révision*
*2. Président*
*3. Vice-président*

## Annexe V

# La liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège :

**BAIE-COMEAU**
Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

**DRUMMONDVILLE**
2e étage
1680, boulevard Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3

**GASPÉ**
1er étage, bureau 1.05
96, montée de Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4

**GATINEAU**
Édifice Jos-Montferrand
4e étage, bureau 4.100
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2

**GRANBY**
Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3

**JOLIETTE**
Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8

**LAVAL**
3e étage, bureau 3.10
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9

**LÉVIS**
Rez-de-chaussée
5130, boulevard de la Rive-Sud
Lévis (Québec) G6V 4Z7

**LONGUEUIL**
Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5

**MONTRÉAL – Centre-ville**
Bureau 600
1425, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

**MONTRÉAL – Village Olympique**
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est (à l'angle de Viau)
Montréal (Québec) H1T 3X1

**QUÉBEC**
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5

**RIMOUSKI**
Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

**RIVIÈRE-DU-LOUP**
Palais de justice de Rivière-du-Loup,
bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1

**ROBERVAL**
2e étage, bureau 2.13-A
755, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4

ROUYN-NORANDA
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

SAGUENAY
Rez-de-chaussée, bureau RC 05
3950, boulevard Harvey
Arrondissement de Jonquière
Saguenay (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE
Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

SAINT-JEAN
Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME
Bureau 1497, Entrée arrière P-8
Galerie des Laurentides
500, boulevard des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES
Bureau 1.05
456, avenue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

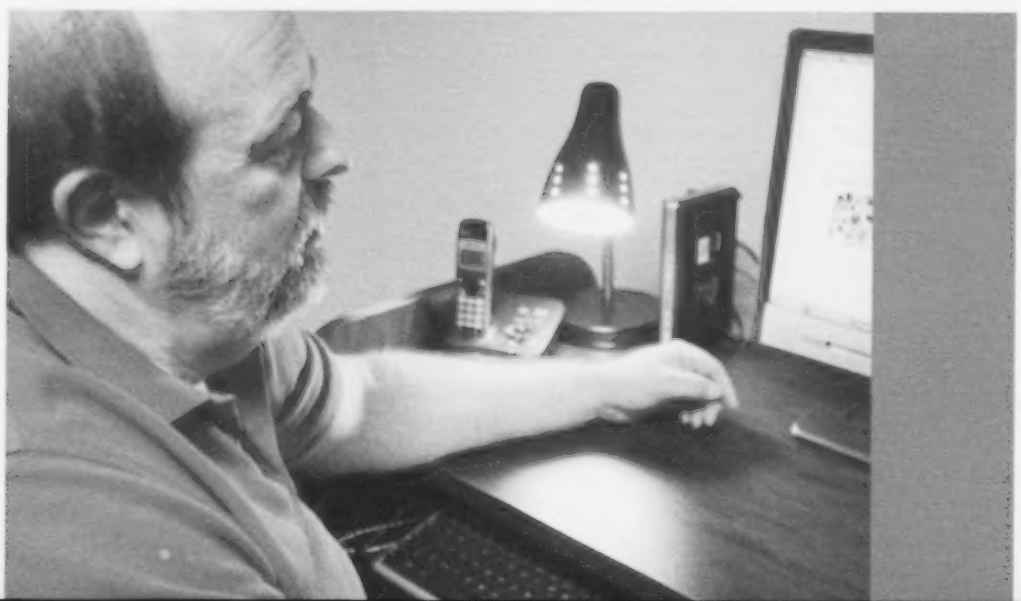
SHAWINIGAN
Bureau RC 02
212, 6e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE
Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

TROIS-RIVIÈRES
Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR
Bureau 103
595, 6e Avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

VALLEYFIELD
Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8



## Les autres bureaux où la régie du logement offre ponctuellement des services d'information :

**MATANE**
Édifice Bon-Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8

**SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE**
795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0

**THETFORD MINES**
693, rue Saint-Alphonse Nord
Thetford Mines (Québec)
G6G 3X3

## En 2011-2012, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Akulivik (visioconférence)
Aupaluk (visioconférence)
Alma
Amos
Cap-aux-Meules (visioconférence)
Chibougamau (visioconférence)
Dolbeau
Hull
Inukjuak (visioconférence)
Ivujivik (visioconférence)
Kangiqsualujjuaq (visioconférence)
Kangiqsujuaq (visioconférence)
Kangirsuk (visioconférence)
Kuujjuarapik (visioconférence)
L'Étang-du-Nord (visioconférence)
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Puvirnituq (visioconférence)
Paspébiac
Quaqtaq (visioconférence)
Salluit (visioconférence)
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sorel-Tracy
Tasiujaq (visioconférence)
Umiujaq (visioconférence)
Thetford Mines
Victoriaville

**ADRESSE DU SITE WEB DE LA RÉGIE DU LOGEMENT**
**www.rdl.gouv.qc.ca**

**ADRESSE POSTALE**
5199, rue Sherbrooke Est
Bureau 2161
Montréal (Québec) H1T 3X1

**NUMÉROS DE TÉLÉPHONE**
Régions de Montréal, Laval et Longueuil : **514 873-BAIL (2245)**
Autres régions : **1 800 683-BAIL (2245)**

**NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR**
Régions de Montréal, Laval et Longueuil : **514 864-8077**
Autres régions : **1 877 907-8077**

# Annexe VI

## Le code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Comme il est expressément mentionné dans son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles à l'accomplissement et à la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions. Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant de la Régie en matière d'éthique, qui a pour rôle d'informer et de conseiller la direction, les gestionnaires et les employés.

### SECTION I

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.

2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).

3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.

4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

**SECTION II**

**DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS**

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

**SECTION III**

**DISPOSITION FINALE**

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

# Annexe VII

## Le code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

**Loi sur la Régie du logement**
(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6°)

**SECTION I**

**DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

**SECTION II**

**DEVOIRS DES RÉGISSEURS**

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.
16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne

compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités ;

    2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

**SECTION III**

**DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL**

19. Est incompatible avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

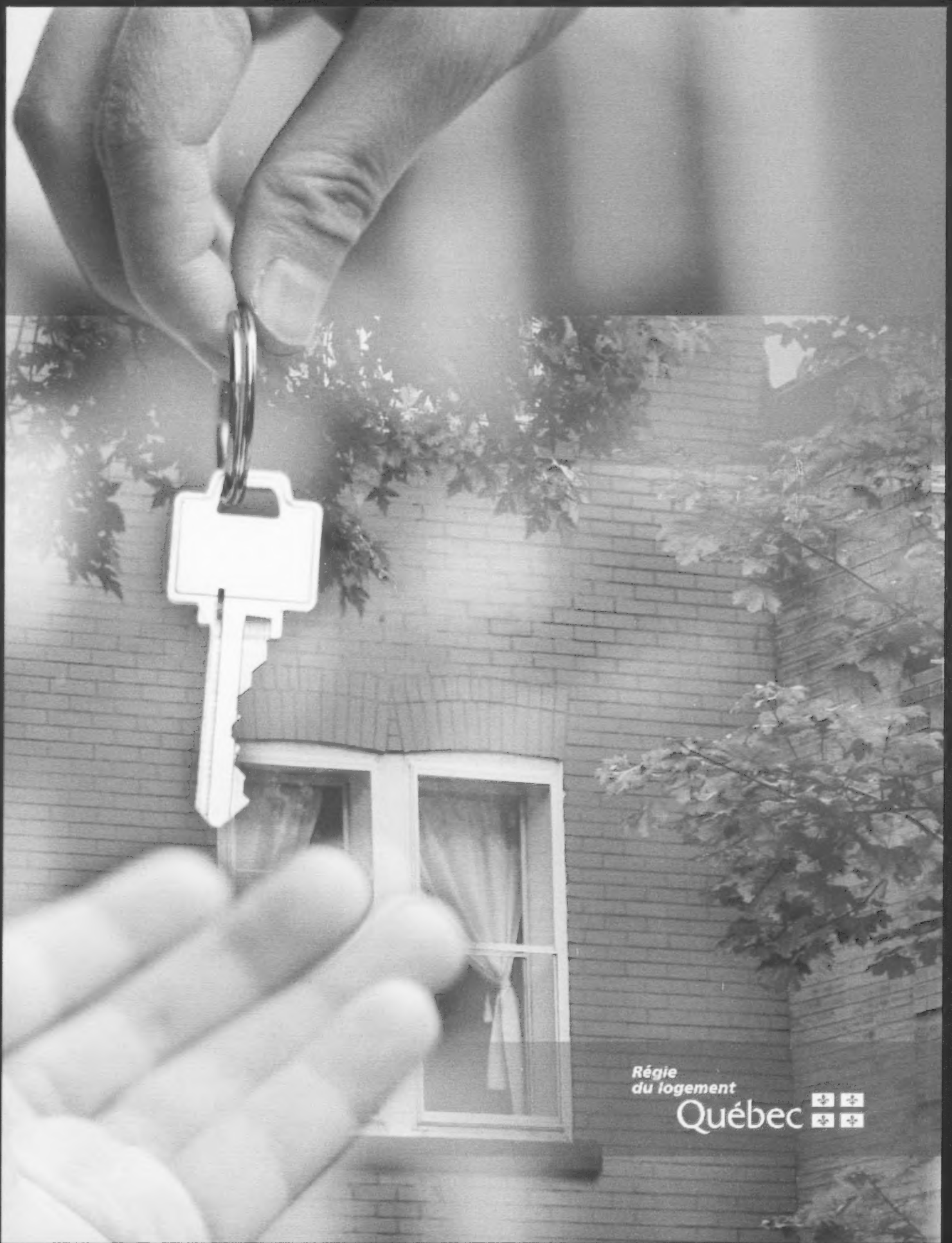
21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

**SECTION IV**

**DISPOSITIONS FINALES**

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1660-85).

23. Le présent règlement entre en vigueur le 7 novembre 2002.


Régie
du logement
Québec